Opinii critice „Să înveţi să spui NU fără să te simţi vinovat este unul dintre subiectele «Artei Conversaţiei Tongue Fu!». În cartea ei, Horn – o oratoare prin excelenţă, care şi-a dedicat viaţa şi cariera seminariilor cu tematici dintre cele mai diverse – ne oferă un arsenal impresionant de... strategii menite să ne ajute să spunem NU cu demnitate”. – *Family Circle*

„Sam Horn a obţinut centura neagră în arta conversaţiei, stăpânind cu măiestrie metodele de contracarare a atacurilor verbale... cartea ei recentă – «Arta Conversaţiei Tongue Fu!» – nu vă oferă explicaţii referitoare la metodele de înfrângere a duşmanului prin intermediul loviturilor de karate lingvistice. Vă învaţă, în schimb, cum *să ucideţi* conflictele, cu tandreţe”. – *The Seattle Times*

„Această carte altruistă se concentrează asupra artei comunicării – asupra modalităţilor prin care ne putem ignora mânia, ruşinea sau frustrările pentru a avea relaţii cât mai cordiale cu semenii noştri. Anecdotele şi planurile de acţiune însufleţesc cartea”. – *Honolulu Star Bulletin*

„Concentrându-se asupra reacţiilor umane în faţa provocărilor verbale, nu asupra teoriilor şi banalităţilor de tot felul, autoarea a creat un manual accesibil despre artele marţiale spirituale, menite să ne asigure autoprotecţia verbală. Cartea lui Horn este un ghid optimist şi plin de viaţă, la care putem apela de nenumărate ori, oricând şi oriunde. Un titlu devenit legendă în toate colecţiile bibliotecilor sau în cele private”.

— *Library Journal*

„Căutaţi cuvintele potrivite care să vă ajute să vă îngenuncheaţi duşmanii? Doamna Horn vă va convinge probabil că există şi alte metode. Ea ne oferă strategii şi reguli de conduită pe care le putem aplica în cazul oamenilor nemulţumiţi, violenţi, mânioşi sau al copiilor nepoliticoşi. Armele ei sunt amabilitatea, empatia şi o oarecare indiferenţă. Anecdotele ei ating esenţa conflictelor, presărându-le cu umorul pe care îl recomandă cititorilor ei”. – *The Dallas Morning News*

„Dacă veţi aplica strategiile evidenţiate de Horn, «Arta Conversaţiei Tongue Fu!» va schimba nu numai atitudinea voastră, dar şi pe cea a semenilor voştri. Va schimba şi modul în care vă tratează cei din jur. Această carte este presărată de nenumărate tactici diplomatice de dezamorsare a conflictelor”. – *Foreign Service Journal*„«Arta Conversaţiei Tongue Fu!» este o carte practică şi raţională, amintindu-i cititorului că, adesea, nu contează ceea ce spui, ci felul în care o spui; tonul face deseori muzica. Este un ghid care ne învaţă cum să fim amabili într-o lume nu prea amabilă şi cum să ne privim semenii nu ca pe o armată vrăjmaşă, ci ca pe nişte concurenţi în sensul bun al cuvântului. Urmând strategiile «Artei Conversaţiei Tongue Fu!», conflictele voastre verbale vor fi pe cale de dispariţie”. – *Successful Meetings*

„Dacă în faţa unui om violent aveţi tendinţa de a reacţiona fie suferind în tăcere, fie răspunzând cu aceeaşi monedă, atunci Horn vă poate ajuta. Cartea ei vă oferă sfaturi şi exerciţii practice, astfel încât – în momentul în care vă veţi confrunta din nou cu o persoană morocănoasă, violentă sau chiar cu un samurai verbal – îl veţi putea înfrunta cu nobleţe şi demnitate”. – *Executive Female*

„Din când în când, veţi fi ţinta unui atac verbal. Poate veni din partea unui prieten, partener de afaceri, client sau chiar din partea persoanei iubite. Cum îl dezarmaţi pe atacator, păstrând relaţia intactă? Aceasta este întrebarea la care Sam Horn răspunde prin intermediul «Artei Conversaţiei Tongue Fu!»”. – Michael Leboeuf, autorul volumului *How to Win Customers and Keep Themfor Life*

„Cuvintele au puterea extraordinară de a răni sau de a alina. Această carte vă conferă puterea de a vă alege şi de a folosi cuvintele cu dragoste atât acasă, cât şi la serviciu, chiar dacă cei din jur nu procedează la fel. Depăşind sfera dogmatismului, cartea este un curs despre arta colaborării şi conectării interumane”. – Paul Pearsall, autorul volumului *Super Marital Sex*

„Toţi cei care îşi doresc să atingă culmile potenţialului trebuie să citească «Arta Conversaţiei

Tongue Fu!». Ea conţine informaţii de o valoare şi o forţă incontestabilă. Sam Horn a creat o capodoperă prin excelenţă”.

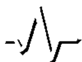
— David McNally, autorul volumului

Even Eagles Need a Push „Raţională, sensibilă, uşor de citit, uşor de aplicat; o carte care vă oferă sfaturi extraordinare pentru situaţiile care vă smulg de pe buze exclamaţii precum «Vai de mine!» – Susan ROAne, autoarea volumelor *How to Work a Room* şi *The Secrets of Savvy Networking*

ARTA

CONVERSAŢIEI *Tongue Fu!*

Sam Horn



EDITURA AMALTEA **www.amaltea.ro**

Descrierea CIP a Bibliotecii Naţionale a României HORN, SAM

Arta conversaţiei Fu! / Sam Horn; trad.: Iris-Manuela Anghel-Gâtlan. Bucureşti: Amaltea, 2005

ISBN 973 – 7780 – 24 – 8

I. Anghel-Gâtlan, Iris-Manuela (trad.)

316.772

TONGUE FU!

SAM HORN

ARTA CONVERSAŢIEI TONGUE FU! SAM HORN

ISBN 973 – 7780 – 24 – 8 e EDITURA AMALTEA

„UN EXEMPLU BUN ESTE CEA MAI FOLOSITOARE ÎNVĂŢĂTURĂ”.

Ben Franklin

Fie ca această carte să dăinuie în veci în memoria părinţilor mei, Warren şi Ruth Reed, căci ei sunt izvorul inspiraţiei mele, dar şi un model de viaţă pentru principiile pe care sper că vi le veţi însuşi parcurgând aceste pagini... şi sper ca ideile ei să le călăuzească paşii fiilor mei, Tom şi Andrew Horn, pentru ca viaţa să le presare în cale numai bucurii,

nicicând nefericiri.

— Cuprins –

Introducere 11
Observaţiile autoarei 15
Partea întâi
Răspundeţi, nu reacţionaţi! 17
1. Cum să faci slalom printre frustrări? 19
2. Domoliţi gâlceava cu ajutorul Artei Distracţiei Fu! 28
3. Alinaţi durerea oamenilor aflaţi în suferinţă! 36
4. Puneţi imediat capăt plângerilor! 42
5. Evitaţi cu eleganţă certurile şi conflictele! 50
6. Numele jocului 57
7. Folosiţi din când în când „cleiul pentru limbă”! 63
8. Ce spuneţi atunci când nu ştiţi ce să spuneţi? 70
9. Găsiţi soluţii, nu greşeli! 77
Partea a doua
Cuvinte conflictuale, cuvinte conciliante! 83
10. Recunoaşteţi şi acceptaţi, nu vă certaţi! 85
11. Deveniţi educatori, nu critici! 91
12. Transformaţi ordinele în rugăminţi! 96
13. Distrugeţi bariera pe care o ridică în calea voastră cuvintele „Nu se poate, pentru că...”! 102
14. Eliberaţi-vă din ghearele problemelor! 108
15. Evitaţi extremele! 113
***Partea a treia* învăluiţi conflictele în mantia armoniei! 121**
16. Ascultaţi-vă semenii cu atenţie! 123
17. Reguli pentru un comportament indisciplinat 130
18. Dezamorsaţi disputele! 138
19. Abordaţi viaţa fără să vă lăsaţi pradă prejudecăţilor! 143
20. împărţiţi controlul în mod egal! 149
Partea a patra
Luptaţi pentru ceea ce vreţi să obţineţi în viaţă şi fiţi demni de ceea ce aţi obţinut! 157
21. Alegeţi-vă cu grijă bătăliile pe care le veţi duce în viaţă! 159
22. Spuneţi Nu! 166

23. Puneţi capăt unei conversaţii cu foarte mult tact! 173
24. Acţionaţi cu multă încredere în forţele proprii! 180
25. Cele cinci principii ale artei de a convinge 189
26. Eliberaţi-vă din braţele oamenilor agresivi! 196
27. Oferiţi oamenilor o a doua şansă! 204
28. Preluaţi controlul asupra emoţiilor voastre! 210
29. Păstraţi mereu o perspectivă optimistă asupra vieţii! 216
30. Daţi-le energie cu tandreţe! 224
Epilog: Transformaţi planurile în acţiuni! 233

„PRIETENI MULŢI DE VEI AVEA, BOGAT PE VECI VEI DEVENI”.

WILLIAM SHAKESPEARE

Şi bogată pe veci am devenit, căci prieteni mulţi viaţa mi-a dăruit… şi vreau pe această cale să le mulţumesc tuturor celor care m-au ajutat să transform „Arta Conversaţiei Tongue Fu!” în realitate.

Domnului doctorul Ray Oshirō, specialist în programe de educare la Universitatea din Hawaii, pentru sprijinul pe care mi l-a acordat încă de la începutul carierei mele de orator, dar şi pentru ajutorul extraordinar pe care mi l-a oferit în 1989, atunci când m-a sfătuit să iniţiez un curs despre modalităţile de abordare a oamenilor cu un comportament dificil.

Doresc să-i mulţumesc lui Karen Waggoner, director executiv al companiei mele Action Seminars, pentru atenţia pe care o arată afacerilor noastre, dar şi pentru lecţiile pe care mi le-a dat despre sinergie. Două minţi puse laolaltă (iar una dintre ele trebuie să fie a lui Karen) sunt fără îndoială mult mai eficiente decât una singură!

Vreau, de asemenea, să transmit mulţumirile mele lui John şi Shannon Tullius, fondatorii şi directorii Conferinţei Scriitorilor din Maui, pentru perspicacitatea de care au dat dovadă, creând acest eveniment de talie mondială, care mi-a propulsat cariera de scriitoare.

Mulţumirile mele se îndreaptă şi spre Michael Larsen şi Elizabeth Pomada, agenţi literari de o valoare

incontestabilă şi protectori ai artelor frumoase, pentru că mi-au respins de mai multe ori acest proiect, întrebându-mă: „Aceasta reprezintă chintesenţa talentului tău scriitoricesc?”

Îi mulţumesc, de asemenea, lui Jennifer Enderlin, de la St. Martin’s Press, redactorul ideal pe care şi-l doreşte fiecare scriitor, pentru entuziasmul şi stăruinţa pe care le-a manifestat pentru realizarea acestui proiect.

Şi îi mulţumesc surorii mele, Chéri Grimm, pentru că este un pilon de nezdruncinat în viaţa mea. Preţuiesc enorm de mult călătoria pe care o facem împreună de patruzeci şi ceva de ani, cât şi sprijinul ei neprecupeţit.

— Introducere –

Sunteţi curioşi să aflaţi cum a luat naştere această carte? în 1989, domnul doctor Ray Oshirō, un specialist în programe de educare, m-a rugat să organizez un seminar cu tema „Cum să facem faţă oamenilor cu un comportament dificil?”, în cadrul Universităţii din Hawaii. Observaserăm amândoi aceeaşi tendinţă: aproape toate organizaţiile şi instituţiile americane doreau să organizeze cursuri care să-i ajute pe angajaţii lor să facă faţă cu succes clienţilor nepoliticoşi şi colegilor de serviciu necooperanţi.

În timp ce îmi pregăteam planul pentru acest seminar, am înţeles de ce oamenii sunt complet nepregătiţi pentru situaţiile sau comportamentele dificile. Soluţionarea conflictelor nu este o tematică pe care să o puteţi învăţa la şcoală alături de materii ca istoria, matematica sau ştiinţele naturale. Şi – drept consecinţă – oamenii nu ştiu ce să facă sau ce să spună atunci când sunt agresaţi fizic sau verbal. Sfârşesc adesea prin a răspunde cu aceeaşi monedă sau prin a se consuma în tăcere. Niciuna dintre aceste reacţii nu este benefică.

Scopul meu era să dezvolt răspunsurile la care oamenii ar putea apela atunci când viaţa le presară în cale anumite provocări. Nu doream să pierd timpul cu teorii inutile. Banalităţile nu ne sunt de prea mult folos în momentul în care cineva ţipă la noi sau ne acuză pentru

greşeli pe care nu le-am comis.

La primul seminar, ştiam deja că mă aflam pe drumul cel bun. În pauza de dimineaţă, unul dintre participanţi nu a părăsit sala de curs. Stătea la locul lui, dând încet din cap, cu privirea pierdută undeva în spaţiu. M-am dus la el şi l-am întrebat la ce se gândea.

- Sam, spuse el, eu sunt agent de bursă şi mă ocup cu tranzacţiile imobiliare. Am clienţi care sunt îngrozitor de pretenţioşi şi aroganţi. Li se pare că totul li se cuvine şi îşi permit să mă trateze după bunul lor plac. M-am săturat de ei până peste cap. M-am înscris la acest curs ca să învăţ câteva metode prin care să le ripostez în acelaşi fel şi să-i pun la locul lor. Dar după câte văd, seminarul tău nu ne oferă aceste metode, nu-i aşa?

Încântată că înţelesese foarte repede chintesenţa cursului meu, i-am răspuns:

- Aşa este. Când oamenii dau dovadă de un comportament dificil, nu ne este de niciun folos dacă ne înfuriem, ne răzbunăm sau răspundem cu aceeaşi monedă.

- Eu studiez artele marţiale, continuă el. Am învăţat karate, Tai Chi, aikido şi judo. Tu ne oferi acum echivalentul *verbal* al artei kung fu, e adevărat?

- Da, aşa este, am spus eu. Am putea spune că este vorba de… *arta conversaţiei fu*!

Ne-am uitat unul la altul şi am izbucnit amândoi în râs. Asta e! Am găsit numele ideal.

De atunci, am organizat nenumărate seminalii pe această temă pentru o gamă variată de oameni – de la directorii Young President Organization până la membrii Administraţiei Financiare sau ai Departamentului de Poliţie din Honolulu. Participanţii la aceste seminalii m-au întrebat dacă am scris vreo carte pe această temă, spunându-mi că doreau să se înfrupte din ideile mele şi acasă, să le citească de nenumărate ori şi să le împărtăşească apoi prietenilor, familiei şi colegilor de serviciu.

O PRIVIRE DE ANSAMBLU ASUPRA *ARTEI CONVERSAŢIEI TONGUE FUI*

*„Nu există victime fără voluntari. „****AUTOR ANONIM***

Scopul artei kung fu (arte marţiale chinezeşti, care pun în prim plan dezvoltarea intrinsecă) este să dezamorseze, dezarmeze sau devieze atacul *fizic* al unei persoane. Scopul *Artei Conversaţiei Tongue Fu!* (artă spirituală, care pune accentul pe dezvoltarea intrinsecă) este să dezamorseze, dezarmeze sau devieze atacul *psihologic* al unei persoane. Este o formă verbală de autoapărare – o alternativă constructivă pentru limbajul violent sau pentru tăcerea autoimpusă.

Scopul *Artei Conversaţiei Tongue Fu!* este să vă înveţe să căpătaţi încredere în forţele proprii pentru a nu mai fi supuşi abuzurilor verbale. Dacă veţi fi, însă, provocaţi, veţi putea pune în practică aceste arte marţiale spirituale, protejându-vă astfel cu multă ingeniozitate. În faţa agresiunii, nu veţi mai deveni niciodată victima blocajului mintal.

Cartea de faţă nu vă oferă doar soluţii pentru rezolvarea situaţiilor de criză, când oamenii dau dovadă de un comportament necinstit sau necioplit. Este mai mult o filosofie de viaţă, un mod de a comunica mult mai eficient cu cei din jurul vostru. Veţi învăţa cum să preveniţi conflictele, cum să fiţi cooperanţi şi cum să rămâneţi calmi şi amabili chiar şi atunci când semenii voştri dau dovadă de lipsă de respect şi, poate, chiar de cruzime.

Nimeni nu este încântat să întâlnească oameni dificili, dar acest lucru face parte din viaţa noastră de zi cu zi. Ideile acestei cărţi vă vor ajuta să-i dezarmaţi pe oamenii antipatici, în aşa fel încât relaţiile voastre pe plan personal şi profesional vor fi mai puţin stresante şi mult mai plăcute. Veţi descoperi nenumărate strategii inteligente şi pacifiste care vă vor ajuta să vă menţineţi pe poziţie atunci când cineva va încerca să vă doboare. Şi veţi mai afla, în cele din urmă, cum să vă păstraţi integritatea, fără să jigniţi şi fără să vă lăsaţi jigniţi.

Observaţiile autoarei

Tata obişnuia să-mi spună: „Lumea este plină de idei bune, dar ele nu au nicio valoare dacă nu le pui în

practică”. Sunt convinsă că strategiile *Artei Conversaţiei Tongue Fu!* vă pot fi de real folos dacă le citiţi cu atenţie şi le puneţi în practică.

Planurile şi intenţiile voastre vor putea fi transformate cu mai multă uşurinţă în realitate dacă veţi pune în aplicare aceste idei. Unul dintre profesorii mei, pentru care am nutrit mereu un respect deosebit, spunea că „Un creion scurt este mai bun decât o memorie «lungă»”. Vă rog să citiţi cartea cu un creion în mână (asta dacă nu o citiţi la bibliotecă)! Subliniaţi aspectele importante! Faceţi adnotări pe margine! Dacă descoperiţi un sfat pe care îl consideraţi relevant pentru o anumită situaţie sau se pretează la un moment actual, scrieţi-l pe un cartonaş şi lipiţi-l pe oglindă sau într-un alt loc la vedere! Ştiţi ce se spune – „Ochii care nu se văd, se uită”, nu? Procedaţi exact invers! Păstraţi mereu la vedere planurile de acţiune pentru a nu le uita! Ele vă vor ajuta să puneţi în practică ce aţi învăţat.

POT SĂ TE CITEZ?

„Judecata celor înţelepţi şi experienţa strămoşilor dăinuie datorită citatelor. „ ***BENJAMIN DISRAELI***

Disraeli avea dreptate. De aceea, veţi găsi – presărate printre paginile acestei cărţi – nenumărate citate, de o valoare inestimabilă, pe care sper că le veţi aplica în viaţa voastră. Ori de câte ori este posibil, dau şi numele autorului. Dar veţi observa că – de cele mai multe ori – citatele sunt atribuite unui mare învăţat Anonim. Unele dintre ele mi-au fost furnizate de participanţii la seminariile mele, care nu-şi mai amintesc sursa citatelor, altele apar în colecţii de citate şi nu sunt atribuite unui individ anume, iar altele au ca sursă Internetul.

Veţi descoperi, de asemenea, foarte multe definiţii. Căutarea cuvintelor în dicţionar (deşi sunt cuvinte familiare) îţi oferă o perspectivă nouă asupra unui lucru despre care credeai că ştii totul. Îmi place să descopăr semnificaţii mult mai profunde ale unui cuvânt aparent banal şi sper că îmi veţi împărtăşi bucuria şi efortul – spre propria voastră iniţiere spirituală.

ÎNVĂŢAŢI DE LA ALŢII!

„Trebuie să învăţăm din greşelile semenilor noştri. Nu avem timp să le comitem singuri pe toate. ***GROUCHO MARX***

Vreau să le mulţumesc tuturor participanţilor la seminariile mele pentru exemplele pe care mi le-au oferit din tot sufletul, exemple pe care vi le dăruiesc acum, la rândul meu, prin intermediul acestei cărţi. Se spune că „doctorul reprezintă o cale mai scurtă spre atingerea sănătăţii perfecte; antrenorul te călăuzeşte cu paşi siguri spre atingerea performanţelor intangibile; iar profesorul îţi arată calea ce duce la atingerea învăţăturii ideale” Aceşti colaboratori ai mei au acceptat cu multă bunăvoinţă să vă împărtăşească poveştile lor pentru ca voi să învăţaţi din experienţele lor şi să puteţi evita etapa testelor şi a greşelilor. Sper că aceste experienţe vor fi o cale mai scurtă spre atingerea succesului în modul de abordare al oamenilor dificili.

Jawaharlal Nehru a spus cândva că „Un singur lucru ne rămâne şi nu ne poate fi luat niciodată: curajul, demnitatea şi loialitatea faţă de idealurile care conferă valoare vieţii noastre” Idealul este definit ca fiind „scopul suprem al activităţii creatoare şi al năzuinţelor omului”.

Poate veţi crede c*a Arta Conversaţiei Tongue Fu!* este o carte idealistă. Aşa şi este, dar acest lucru este de bun augur. Mii de „absolvenţi” ai cursurilor de „Conversaţie Fu” sunt dovada certă că puteţi duce o viaţă cu adevărat valoroasă şi plină de bucurii şi satisfacţii dacă veţi avea curajul să-i trataţi pe oamenii grosolani cu multă demnitate. Încercaţi să vă adaptaţi stilul de viaţă în funcţie de aceste idealuri şi veţi descoperi, în timp, că relaţiile voastre la serviciu, acasă şi în mijlocul comunităţii în care trăiţi vor fi cu totul diferite!

PARTEA ÎNTÂI

Răspundeţi, nu reacţionaţi!

„MÂNIA ESTE APROAPE SINONIMĂ CU PERICOLUL”.

Autor anonim

— Capitolul 1 –

Cum să faci slalom printre frustrări?

Ce faceţi atunci când cineva vă acuză pe nedrept sau vă jigneşte fără temei? Păstraţi tăcerea pentru că nu ştiţi ce să spuneţi? Ripostaţi, ca mai târziu să vă pară rău pentru asta? Sau vă gândiţi în drum spre casă la răspunsul pe care ar fi trebuit să-l daţi?

Este firesc să vă supăraţi dacă cineva ţipă fără motiv la voi sau vă acuză pentru greşeli pe care nu le-aţi comis. „Nu este drept!” – veţi gândi. Sau „Ce ticălos!”; „Nu sunt plătit pentru asta” – vă veţi spune în sinea voastră. Aceste reacţii, deşi sunt uşor de înţeles, nu fac altceva decât să înrăutăţească lucrurile. De ce? Pentru că dezvăluirea acestor gânduri şi reacţii încărcate de furie creează o atmosferă ostilă şi dă naştere unor sentimente negative.

De acum încolo, scopul meu este să vă învăţ să gândiţi înainte de a vorbi. Acest capitol vă oferă câteva strategii care vă vor ajuta să gândiţi cu multă luciditate înainte de a riposta într-un mod violent.

ÎNTREBAŢI-VĂ: „CUM M-AŞ SIMŢI?”

„Toate greşelile pe care le-am făcut, toate nebuniile pe care le-am văzut, toate păcatele pe care le-am comis sunt rezultatul acţiunilor necugetate. ***AUTOR ANONIM***

Cum puteţi să acţionaţi stimulaţi de glasul raţiunii? Trebuie să înţelegeţi în primul rând că – dacă sunteţi supărat pe cineva – vedeţi lucrurile numai din punctul vostru de vedere. Ca să vedeţi lucrurile şi prin prisma celeilalte persoane, ascultaţi vocea Empatiei: „Dar oare eu cum m-aş simţi? Cum m-aş simţi dacă aş fi în locul lor? Cum m-aş simţi dacă acest lucru mi s-ar întâmpla mie?” Această întrebare – „Cum m-aş simţi?” – este înzestrată cu o putere extraordinară, pentru că dezamorsează conflictele şi domoleşte animozităţile, ajutându-vă să trăiţi experienţele părţii adverse.

Deşi nu sunteţi de acord cu comportamentul adversarului vostru, Glasul Empatiei vă poate ajuta să-l înţelegeţi. „Cu cât omul ştie mai mult, cu atât iartă mai mult”, spune Confucius. Analizarea motivelor care dau

naştere unui comportament neplăcut poate constitui un pas înainte în înţelegerea şi iertarea persoanei în culpă.

TRANSFORMAŢI EXASPERAREA ÎN EMPATIEI

„Empatia este unul dintre cei mai buni indicatori ai procesului de maturitate. DIN ÎNŢELEPCIUNEA ARTEI CONVERSAŢIEI FU

Am primit din partea unuia dintre „cursanţii" mei o scrisoare, în care îmi povestea despre succesul pe care l-a repurtat dând ascultare vocii Empatiei:

„Mama este internată într-un sanatoriu de 3 ani. Începuse să-mi fie teamă să mă duc s-o văd în fiecare sâmbătă, pentru că nu făcea decât să se plângă. Se plângea de colega ei de salon, de faptul că nimeni nu venea s-o vadă, de durerile şi suferinţele ei.

Atunci, mi-am pus următoarea întrebare: «Cum m-aş simţi dacă ar trebui să stau ţintuit în pat 18 ore pe zi, 7 zile pe săptămână? Cum m-aş simţi dacă ar trebui să stau într-o cameră cu o persoană pe care nu o agreez, o persoană care dă televizorul atât de tare, încât nici gândurile nu mi le mai pot auzi? Cum m-aş simţi dacă zilele ar trece una câte una şi niciunul dintre copiii mei nu-şi face timp să vină să mă vadă? Cum m-aş simţi dacă m-aş trezi în fiecare dimineaţă cu dureri cumplite în tot corpul, fără să existe nici cea mai mică şansă ca aceste suferinţe să dispară într-o bună zi?»

Această întrebare – «Cum m-aş simţi?» – mi-a trezit conştiinţa, îmbâcsită până atunci de frustrări egoiste. Când mi-am făcut timp să mă gândesc cu mai multă atenţie la viaţa mamei mele şi la tot ce a făcut pentru mine, mi-am dat seama că timpul atât de scurt petrecut alături de ea şi încercările de a fi mai înţelegător la durerile şi suferinţele ei nu însemnau aproape nimic în comparaţie cu devotamentul şi dragostea pe care mi le dăruise încă de când am văzut pentru prima dată lumina zilei".

Dacă nu sunteţi de acord cu modul în care vă tratează oamenii, aveţi două soluţii. Fie reacţionaţi fără să gândiţi, spunându-le tot ce vă trece prin minte, fie vă rezervaţi puţin timp ca să vedeţi lucrurile şi din punctul lor

de vedere, asigurându-vă astfel liniştea sufletească.

SUPĂRARE *VERSUS* COMPASIUNE

„Dacă am face un efort susţinutele a ne trata semenii cu respect, impactul asupra noastră, dar şi asupra societăţii în general, ar fi uluitor”.

HENRY CHARLES LINK

Vă voi oferi în cele ce urmează experienţa trăită de una dintre participantele la seminariile noastre, manager în cadrul unui hotel de prestigiu, care se ocupa şi de rezervarea camerelor.

„Postul de recepţionistă îţi poate rezerva numai frustrări, pentru că aici este locul unde se primesc toate plângerile. Noi trebuie să rezolvăm problemele legate de zborurile întârziate, de bagajele pierdute sau de numărul mic al maşinilor închiriate. Oamenii ni se plâng chiar şi de starea vremii!

Într-o zi, un cuplu răvăşit de oboseală sosi dis-de-dimineaţă la recepţie cu gândul de a se caza. Le-am explicat că acest lucru nu era posibil, deoarece cazările nu se fac înainte de ora 3 p.m., ca să nu mai adăugăm faptul că – după aceea – mai aveau câteva ore bune de aşteptat până ce camera avea să fie eliberată şi curăţată. În momentul acela, tânărul – sub imperiul epuizării fizice – a izbucnit.

— Vreţi să spuneţi că nu ne putem caza acum? Dar suntem în luna de miere. Nu am mai dormit de 36 de ore. Suntem atât de obosiţi că abia ne mai ţinem pe picioare.

Le-am explicat că hotelul nostru era gazda unei conferinţe internaţionale, motiv pentru care nu existau camere libere. Oamenii aveau să plece după organizarea unei mese festive, adică puţin după prânz. Tânărul însurăţel făcu o criză de nervi. Părea să creadă că – dacă făcea un scandal monstruos şi de lungă durată – aveam să le găsesc o cameră liberă. Cu cât devenea mai insistent, cu atât mă enerva mai tare.

Eram pe punctul de a-mi pierde cumpătul când mi-am amintit tema seminariilor noastre şi am înţeles că nu mă gândeam decât la mine. «Cum m-aş simţi» – mi-am

spus atunci în sinea mea – «dacă aş fi frântă de oboseală şi mi s-ar spune că trebuie să mai aştept 6 ore până să-mi ocup camera? Cum m-aş simţi dacă Legea lui Murphy mi-ar transforma luna de miere într-un adevărat coşmar?»

Din momentul în care am început să privesc lucrurile din perspectiva lui, m-am simţit copleşită de un sentiment de compasiune pentru acest cuplu de tineri însurăţei. Câteva minute mai devreme, îl considerasem pe bărbat o adevărată pacoste; acum puteam să-l iert pentru comportamentul său violent, pentru că îi împărtăşeam supărarea. Le-am dat atunci un bon de masă ca să poată să mănânce micul-dejun la bufetul hotelului şi i-am lăsat să folosească apartamentul nostru de protocol pentru a se putea schimba în costume de baie, urmând apoi să plece pe plajă, unde se puteau odihni câteva ore. S-au întors puţin mai târziu şi mi-au mulţumit pentru solicitudinea de care dădusem dovadă”.

Colaboratoarea noastră a descoperit singură valoarea Empatiei. În loc să-i respingă pe cei doi tineri pentru comportamentul lor dificil, ea a înţeles situaţia în care se aflau şi le-a răspuns cu multă compasiune, nu cu dispreţ.

ÎNTREBAŢI-VĂ: „DE CE SUNT OAMENII ATÂT DE DIFICILI?”

„Cei slabi nu pot niciodată să ierte. Iertarea este virtutea celor puternici. ***MAHATMA GANDHI***

„De ce sunt oamenii atât de dificili?” este o altă întrebare care vă poate ajuta să iertaţi şi să uitaţi.

Într-o bună zi, eu şi fiul meu Andrew ne-am oprit la o cofetărie ca să cumpărăm ceva pentru ziua lui de naştere. Localul era înţesat de oameni, care comandau îngheţată cu fructe, milkshake sau alte produse complicate, în spatele tejghelei, se afla o vânzătoare tânără (părea o elevă de liceu), care era ruptă de oboseală. Se mişca de colo-colo extrem de repede, dar comenzile o depăşeau.

După o jumătate de oră, am ajuns şi noi în faţa tejghelei. I-am dat bonul şi am cerut trei îngheţate cu ciocolată şi fructe. Comanda noastră a fost – fără îndoială – picătura care a umplut paharul. Punându-şi mâinile în şold,

m-a întrebat parcă nevenindu-i să creadă:

- Trei îngheţate cu ciocolată şi fructe?! Ştiţi cât de greu scot îngheţata din aceste recipiente?

Dacă nu aş fi fost o adeptă atât de înverşunată a Artei Conversaţiei Fu, aş fi fost tentată să dau frâu liber impulsului de a-i da o replică acidă, de genul: „Scuzaţi-mă! Am crezut că mă aflu într-o cofetărie, unde îngheţata este meniul principal” Dar această replică plină de sarcasm n-ar fi făcut decât să înrăutăţească lucrurile. Aşa că m-am abţinut şi m-am întrebat: „De ce a reacţionat în felul acesta?” Simţindu-i frământarea sufletească, am întrebat-o pe un ton plin de compasiune:

- Este una dintre acele zile... specific feminine?

Ostilitatea ei păru să dispară ca prin farmec. Oftă din tot sufletul şi spuse:

- O, da! Sunt singură astăzi şi am clienţi de azi dimineaţă. Trebuia să plec de acum o oră, dar nu a venit patronul.

A continuat să-şi verse necazul în timp ce ne împacheta îngheţatele. Când am plecat, ne-a dăruit un zâmbet generos şi ne-a făcut prieteneşte cu mâna. Aceasta este puterea Conversaţiei Fu. Întrebarea pe care mi-am pus-o în momentul acela ne-a ajutat pe amândouă să dobândim o perspectivă nouă asupra vieţii şi a lumii ei.

CARE SUNT AVANTAJELE ACESTOR STRATEGII?

„Dacă te înarmezi cu răbdare într-o clipă de mânie, vei scăpa de multe zile de durere. ***PROVERB CHINEZESC***

Întrebările „Cum m-aş simţi?” şi „De ce se comportă oamenii aşa?” vă pot ajuta să răspundeţi cu sensibilitate, nu cu sarcasm. Chiar dacă nu ştiţi ce se ascunde în spatele comportamentului agresiv al unei persoane, cele câteva clipe pe care vi le rezervaţi ca să descoperiţi motivele care au declanşat această agresivitate vă pot împiedica să spuneţi ceva ce, mai târziu, s-ar putea să regretaţi.

Un participant la seminariile noastre a sfidat această idee.

- Nu sunt de acord, spuse el. Dacă cineva mă calcă pe nervi, am grijă să-i spun asta clar şi răspicat. De ce să joc rolul pacificatorului dacă adversarul meu este cel care a călcat în străchini?

El a introdus astfel în discuţie o problemă pe care o semnalează şi caricaturistul Ashleigh Brilliant în desenele sale: „De ce să fac un compromis când ştiu că am dreptate?”

Chiar aşa! De ce să investiţi timp şi energie ca să aflaţi ce se ascunde în spatele unui gest violent? Pentru că este spre binele vostru.

Au existat şi vor exista întotdeauna oameni cu un caracter dificil. „Nu trebuie să cădem pradă perceperii limitate a semenilor noştri”, spunea Virginia Satir. Dar şi reciproca este valabilă. Nici semenii noştri nu trebuie să cadă pradă perceperii *noastre* limitate. Nerăbdarea este produsul ignoranţei. Dacă sunteţi gata să ripostaţi unei persoane care vă pune răbdarea la încercare, amintiţi-vă că dispreţul vostru este provocat de lipsa datelor şi a informaţiilor referitoare la situaţia persoanei respective! Dacă doriţi să vă luaţi revanşa pentru că un individ a dat dovadă de un comportament necivilizat, veţi plăti odată cu el. Dar vocea Empatiei vă va împiedica să vă pierdeţi cumpătul inutil şi să vă implicaţi într-un conflict fără şanse de reuşită.

DAR DACĂ SE ÎNŞALĂ?

„Adesea, este mult mai bine să ignori o insultă decât să o răzbuni.

SENECA

Un alt sceptic îşi spuse apoi părerea:

— Motivaţia dumneavoastră nu mă convinge. Dacă vânzătoarea de la cofetărie nu avea nicio problemă în ziua aceea? Dacă este pur şi simplu o incompetentă? Trebuie să ignor şi să accept serviciile proaste?

Iată nişte întrebări extrem de pertinente! Dacă încercările voastre de a corecta greşelile unui angajat sau ale unei persoane eşuează, aveţi două soluţii. Fie consideraţi că nu merită să vă răzbunaţi pentru acţiunile

acesteia, motiv pentru care vă vedeţi mai departe de drum, fie hotărâţi că persoana în cauză nu trebuie să scape nepedepsită, ci – dimpotrivă – trebuie să suporte consecinţele reacţiilor sale necugetate. În acest caz, vă recomand să faceţi patru paşi în încercarea de a corecta pe o cale amiabilă comportamentul agresiv al individului coleric.

PASUL 1: Nu cedaţi impulsului de a-i riposta imediat angajatului impertinent! Satisfacţia pe care s-ar putea să o simţiţi pe loc va fi de scurtă durată. Reacţia voastră îi va întări convingerea că oamenii sunt nişte porci, lucru care nu-l va determina sub nicio formă să vă trateze cu mai mult respect, în plus, veţi distruge orice şansă de a rezolva conflictul pe cale amiabilă.

PASUL 2: întrebaţi-l politicos cum îl cheamă! Acest lucru va constitui un motiv destul de convingător de a vă trata cu mai multă amabilitate. De ce? Pentru că nu se mai poate ascunde în spatele anonimatului. Înţelege acum că este pasibil de pedeapsă pentru comportamentul său nepoliticos.

PASUL 3: Aduceţi-i aminte Legea Drepturilor Clienţilor: „Clientul nostru, stăpânul nostru”! „Sunt client al acestui local de foarte mult timp şi aş dori să vă ajut în continuare să vă derulaţi afacerea. Aşa că vă rog să-mi vorbiţi cu mai mult respect, ca să-mi doresc să mai vin în localul dumneavoastră”.

PASUL 4: Dacă eforturile voastre de a crea o atmosferă mai plăcută nu dau roade, cereţi atunci să vorbiţi cu patronul sau directorul angajatului recalcitrant! (Dacă acesta nu este disponibil, întrebaţi cum îl cheamă pentru a-l contacta prin telefon sau în scris.)

Când directorul soseşte la faţa locului, nu cedaţi dorinţei de a vă spune păsul pe un ton agresiv! Dacă daţi dovadă de violenţă verbală, directorul va fi înclinat să-şi creadă şi să-şi apere angajatul. De aceea, vă sugerez să prezentaţi faptele pe un ton plin de amabilitate pentru a fi consideraţi nişte persoane serioase şi pentru a fi tratate ca atare.

Păstraţi-vă calmul şi vorbiţi politicos, dar categoric şi la obiect! „Ştiu că acest magazin (sau local) este mândria dumneavoastră şi m-am gândit că ar trebui să ştiţi că acţiunile acestui individ vă compromit renumele şi munca”. Explicaţi-i apoi ce s-a întâmplat, atingându-i coarda sensibilă – păstrarea reputaţiei! „M-am hotărât să vă atrag atenţia asupra acestui aspect, pentru că vine în contradicţie cu valoarea serviciilor pe care le promovaţi. Ce se poate face pentru corectarea acestor mici imperfecţiuni?”

Am fost nevoită de câteva ori să aduc la cunoştinţa conducerii anumitor instituţii sau companii comportamentul nepoliticos sau agresiv al unor angajaţi. Am folosit de fiecare dată variaţiuni pe această temă, iar directorii au făcut tot ce le-a stat în putinţă să compenseze acest comportament regretabil.

ÎN VĂL U IŢI-VĂ ÎN MANTIA COMPASIUNII!

„Putem să avem dreptate sau putem să fim fericiţi”.

A COURSE ÎNMIRACLES

Arta Conversaţiei pe care o propovăduiesc eu se bazează pe filosofia potrivit căreia nu este numai posibil, ci şi de preferat să daţi dovadă de bunătate când cineva vă tratează ireverenţios. „Dacă vreţi ca *semenii voştri* să fie fericiţi, învăluiţi-vă în mantia compasiunii! Dacă vreţi ca *voi înşivă* să fiţi fericiţi, lăsaţi-vă purtaţi pe aripile compasiunii!” – spunea Dalai Lama. Dacă cineva vă jigneşte, nu vă este de niciun folos să răspundeţi cu aceeaşi monedă, căci acest lucru vă va „arunca” în oceanul nefericirii.

„Purtaţi-vă cu oamenii ca şi când ar fi ceea ce ar trebui să fie, ajutându-i astfel să devină ceea ce pot să devină”, observa Goethe. Răspunzându-le oamenilor arţăgoşi cu empatie, nu cu aceeaşi brutalitate verbală, le puteţi transforma ostilitatea în armonie, domolindu-le astfel mânia nativă şi învăluindu-i – atât pe ei, dar şi pe voi – în voalul diafan al fericirii.

PLAN DE ACŢIUNE

Imaginaţi-vă că vă aflaţi într-o pauză la teatru şi staţi

la coadă ca să cumpăraţi răcoritoare! Cei doi angajaţi de la bar sunt copleşiţi de numărul comenzilor pe care trebuie să le onoreze. Spectacolul este gata să înceapă şi se pare că nu mai aveţi timp să cumpăraţi răcoritoarele dorite. Sunteţi vădit nemulţumiţi de serviciul lent al celor doi angajaţi. Cum procedaţi?

CUVINTE CONCILIANTE

Puteţi da dovadă de compasiune.

„Muncesc cât pot de repede, dar sunt foarte solicitaţi”.

Puteţi fi înţelegători şi toleranţi.

„Ce-aş face dacă ar trebui să onorez comenzile unei mulţimi de oameni, cum se întâmplă în cazul de faţă?”

Puteţi să vă relaxaţi şi să arătaţi multă compasiune.

„Puteţi să-mi daţi două pungi de floricele şi un suc de fructe, vă rog?” – le spuneţi celor doi angajaţi cu un zâmbet pe buze.

Puteţi să vă situaţi în locul lor, să vă ignoraţi frustrările şi să-i iertaţi.

„Trebuie să-mi păstrez liniştea sufletească şi să nu dau atenţie acestui incident minor. La urma urmei, nici nu e mare lucru.

CUVINTE CONFLICTUALE

Puteţi fi morocănoşi.

„De ce nu angajează mai mulţi oameni? Este ridicol.

Puteţi să daţi dovadă de nerăbdare şi exasperare.

„De ce nu se grăbesc? Stau la coadă de 10 minute.

Puteţi să-i acuzaţi pentru o atitudine necorespunzătoare.

„Conducerea ar fi trebuit să anticipeze succesul acestor spectacole şi să angajeze un personal mai mare”.

Puteţi să vedeţi lucrurile numai din punctul vostru de vedere. *„Serviciile sunt de mizerie. Nu voi mai veni niciodată aici. N-am plătit atâţia bani ca să stau la coadă”.*

„DACĂ POŢI SĂ RÂZI DE O ANUMITĂ SITUAŢIE, O POŢI ACCEPTA CU UŞURINŢĂ”.

Emw Bombeck

— Capitolul 2 –

Domoliţi gâlceava cu ajutorul Artei Distracţiei Fu!

Vă deranjează anumite întrebări? Există evenimente în viaţa voastră care vă provoacă supărare şi nelinişte?

Deveniţi adepţi ai Artei Distracţiei Fu (verişoara Artei Conversaţiei Fu)! Creaţi-vă un repertoriu de răspunsuri pe care să-l aveţi mereu la îndemână, în aşa fel încât întrebările şi situaţiile care vă bântuie gândurile să nu mai aibă nicio putere asupra voastră!

Acest concept al Artei Distracţiei Fu mi-a fost extrem de bine ilustrat de un tânăr isteţ şi talentat, de care „m-am ciocnit” în aeroportul din San Francisco. Urcam pe nişte scări rulante când o forfotă îmi atrase atenţia. Un tânăr foarte înalt venea spre mine, iar câţiva oameni îl arătau cu degetul, râzând pe seama lui. Am fost surprinsă de lipsa lor de educaţie şi i-am catalogat drept nişte oameni foarte prost crescuţi.

Când individul s-a apropiat de mine, am înţeles care era motivul amuzamentului tuturor celor care îl vedeau. Purta un tricou pe care scria „NU, NU SUNT JUCĂTOR DE BASCHET”. Apoi am văzut că pe spatele tricoului era scris „DAR TU EŞTI JOCHEU?”, lucru care m-a făcut să pufnesc într-un râs nebun.

Trebuia să fac de-ndată cunoştinţă cu acest tânăr atât de inspirat, aşa că am început să alerg după el. Am reuşit să-l prind din urmă şi l-am întrebat pe nerăsuflate:

- Unde ai găsit tricoul acesta extraordinar?

Mi-a zâmbit cu gura până la urechi şi mi-a spus:

- Asta nu e nimic. Am un sertar plin acasă. Pe tricoul meu preferat scrie pe o parte „Am 1, 90 cm”, iar pe partea cealaltă – „Vremea e frumoasă aici sus” între 16 şi 18 ani, creşteam enorm de mult – a continuat el să-mi explice. Aproape că nici nu mai ieşeam din casă, pentru că ori de câte ori mă vedeau, oamenii simţeau nevoia să-mi arunce o remarcă „spirituală” „Dacă nu le poţi închide gura, înscrie-te în clubul lor!” – mi-a spus mama în cele din urmă. Ea mi-

a dat ideea cu aceste tricouri. Acum abia aştept să ies în lume, pentru că – în loc să mă simt stingherit de înălţimea mea – îmi place să fac paradă cu ea.

Extraordinar! Dacă vă deranjează un anumit aspect din constituţia voastră fizică, nu este mai bine să faceţi „haz de necaz” de ea decât să vă lăsaţi pradă frustrărilor de tot felul?

CARE SUNT COARDELE VOASTRE SENSIBILE?

*„Cum reuşesc părinţii să atingă toate coardele mele sensibile? Foarte simplu. Ei mi le-au acordat. „**INSCRIPŢIE PE UN ZID***

Descoperiţi-vă coardele sensibile! Ce coardă sensibilă trebuie să vibreze atât de tare ca să vă pierdeţi cumpătul sau raţiunea? „Râsul este ca un burete care absorbe necazurile vieţii şi alină loviturile destinului”, spune Yogi Berra. Încercaţi să combateţi atacurile verbale cu ajutorul replicilor ironice, dar pline de savoare!

N-aţi dori să aveţi la dispoziţie o „tolbă” de replici zeflemitoare, inteligente şi „delicioase”? Când David Niven a fost invitat să prezinte Gala Premiilor Oscar din 1974, producătorul spectacolului a anticipat prezenţa unui musafir nepoftit (era anul în care tot mai mulţi oameni defilau goi prin public în semn de protest sau în încercarea de a face o glumă), aşa că îşi rezervase un as în mânecă – o replică usturătoare pentru orice eventualitate, şi, fireşte, în mijlocul programului, un bărbat dezbrăcat a apărut dintr-odată pe scenă, lucru de care Niven a profitat imediat, oferindu-le spectatorilor o replică acidă, de o savoare extraordinară: „Singurul motiv pentru care puteţi să râdeţi în faţa unui om dezbrăcat este acela că îşi arată nestingherit… beteşugurile fizice”. Bravo!

Dar nu toţi dispunem de spiritul şi inteligenţa lui Niven, aşa că trebuie să fim pregătiţi pentru orice împrejurare.

La toate seminariile noastre, participanţii se luptă să conceapă scenarii pentru cele mai cumplite coşmaruri care le bântuie nopţile, creând adevărate „furtuni” de întrebări şi răspunsuri ironice. O femeie care avea o carieră de

invidiat ne-a spus la un moment dat că întrebarea care o înspăimânta cel mai tare se referea la diploma universitară.

- Eu nu am absolvit niciun colegiu sau universitate, aşa că întrebarea aceasta m-a pus mereu în inferioritate. Într-o zi, prezentam o lucrare în cadrul unei conferinţe pe teme de specialitate, când un membru din public m-a întrebat ce facultate absolvisem. La început, n-am ştiut ce să-i răspund. Apoi, mi-a trecut prin minte un gând nebun, căruia i-am dat glas într-un mod spontan: „Am terminat cursurile universităţii FBS”. Spectatorul mă întrebă uimit: „Ce facultate e asta?” Iar eu i-am răspuns cu un zâmbet generos: „Facultatea de Bumbăceală şi Snopeală” Toată lumea a izbucnit în râs, iar eu am scăpat de întrebarea incomodă într-un mod plăcut şi deosebit de vesel. Acesta este răspunsul pe care îl ofer acum ori de câte ori oamenii mă întreabă acest lucru.

Un domn în vârstă, dar plin de viaţă, a recunoscut faptul că nu-i plăcea să fie întrebat câţi ani are.

- Este jignitor. Nu trebuie să intereseze pe nimeni câţi ani am. De ce întreabă oamenii lucruri atât de personale?

Cursanţii noştri au început să-şi bată capul ca să găsească răspunsuri ironice, dar savuroase. Răspunsul pe care îl dădea de obicei personajul nostru era: „Să spunem că pe umerii mei apasă 9 ani grei”.

Doi soţi, trecuţi de 30 de ani, erau sătui de întrebarea „Când aveţi de gând să faceţi copii?” Au fost încântaţi de sfatul unuia dintre participanţi de a afişa o uimire exagerată, exclamând vădit şocaţi: „*Ştiam* noi că am uitat *ceva!*” Puteau, de asemenea, să respingă întrebarea aceasta atât de intimă, punând o altă întrebare: „Dar de ce te interesează?” Această reacţie trebuie să le dea oamenilor de înţeles că întrebarea lor este inoportună.

ŞOC *VERSUS* HAZ

„Poate că trebuie să ajungeţi la vârsta senectuţii ca să învăţaţi să faceţi haz de necaz, nu să vă lăsaţi pradă şocului emoţional.

PEARL S. BUCK

Arta Conversaţiei Tongue Fu! pleacă de la premisa că este mult mai important să faceţi haz de necaz decât să vă lăsaţi pradă şocului emoţional atunci când cineva vă aruncă săgeţi otrăvite. Vor exista *întotdeauna* oameni înzestraţi cu o limbă ascuţită. Dar otrava lor nu vă poate atinge dacă nu le permiteţi acest lucru. Apăraţi-vă spiritul cu un scut invizibil!

Îmi amintesc durerea din glasul unei femei care m-a întrebat:

- Ce pot să răspund când cineva îmi spune: „Vai, ce te-ai îngrăşat!" Mă simt profund jignită când aud comentarii de genul: „Ai cam pus pe tine pe ici pe colo, nu?"

Dacă afirmaţia „călăului" vostru este adevărată, puteţi să recunoaşteţi acest lucru cu o umbră de zâmbet şi să spuneţi: „Da, ai dreptate", schimbând apoi subiectul. Sau puteţi să abordaţi un ton depreciativ la adresa voastră, spunând: „Da, am renunţat la regim" sau „Nu sunt grasă, sunt doar ceva mai înzestrată de la natură" Dacă persoana continuă să vă necăjească în mod deliberat, o puteţi pune la respect, întrebând-o: „Dar nu este cazul tuturor?" Secretul este să nu vă lăsaţi afectaţi de observaţiile răutăcioase ale celor din jur şi să nu le daţi ocazia să-şi continue comentariile ironice. Răspundeţi-le cu multă cumpătare şi apoi schimbaţi subiectul conversaţiei!

O femeie, care mai avea câteva luni până să nască cel de al doilea copil, ne-a povestit că a întâlnit adesea oameni care făceau comentarii lipsite de tact pe seama situaţiei ei, ca de exemplu: „Am crezut că ai născut deja" sau „Mai faci încă unul?" în loc să se lase intimidată de observaţiile lor malițioase, îşi mângâia burtica proeminentă, ridicând din sprâncene à la Groucho Marx, şi răspundea: „Am stocuri nelimitate", schimbând apoi subiectul.

În timpul unei conferinţe pe care am ţinut-o în faţa membrilor Administraţiei Financiare, un agent fiscal ne-a explicat felul în care el şi colegii lui de serviciu pun în aplicare Arta Distracţiei Fu pentru a contracara comportamentul grosolan.

- Toţi cei care intră pe uşa biroului nostru afişează o

atitudine vădit ostilă. Oamenii ne consideră duşmanii lor şi nu-şi doresc sub nicio formă să vină aici. În loc să ne simţim jigniţi de această ostilitate nejustificată (la urma urmei, suntem şi noi oameni), am umplut un panou cu desene satirice la adresa serviciului nostru. Într-una dintre caricaturi, un agent fiscal îi spune unui cetăţean: „Secretul este să nu mai consideri banii ca fiind *ai tăi (i* Misiunea acestor caricaturi este să le atragă atenţia contribuabililor noştri că şi noi suntem fiinţe umane. Când văd aceste glume autoironice, cât şi modul nostru de a ne cere scuze – „Ne pare rău, dar asta e MESERIA NOASTRĂ!” – oamenii îşi schimbă atitudinea faţă de noi.

Nu sunteţi niciodată prea bătrâni sau prea tineri ca să vă însuşiţi puterea unui zâmbet. Purtând numele Horn, cei doi băieţi ai noştri au suportat de-a lungul timpului nenumărate tachinări. Colegii lor de clasă le spuneau adesea – spre marea tristeţe a copiilor noştri – că sunt „homy” (engl. homy: excitat, *n.tr.).* Ştiam că – în momentul în care vom găsi un răspuns corespunzător acestor tachinări – atacurile verbale vor înceta. După multă bătaie de cap, Tom şi Andrew au descoperit arma perfectă. „Ăsta e numele nostru. Va trebui să vă obişnuiţi cu el!” Această replică i-a dezarmat pe colegii lor de clasă. Dacă vă deranjează un anumit lucru, apelaţi fără întârziere la ajutorul prietenilor ca să găsiţi împreună răspunsul ideal, transformând astfel o situaţie critică într-un moment de veselie.

FĂRĂ COMENTARII

„Şi tăcerea e un răspuns.

DIN ÎNŢELEPCIUNEA ARTEI CONVERSAŢIEI FU

Nu conferiţi onoarea unui răspuns în cazul acuzaţiilor cu adevărat revoltătoare (ca de exemplu: „De când nu-ţi mai baţi nevasta?”) De ce? Bob Monkhouse ne oferă cea mai bună explicaţie: „Tăcerea nu este numai de aur, ci şi adesea greşit interpretată”. Nu spuneţi nici măcar „Nu am de gând să răspund la provocare”! Dacă înghiţiţi momeala, veţi fi mereu supuşi plăcerii lor de a vă tachina.

Încercaţi să deviaţi, în schimb, cursul discuţiei! O

actriţă celebră de cinema a reuşit o deturnare extraordinară de la subiect în cadrul unei emisiuni de televiziune. Gazda emisiunii a făcut o remarcă destul de nepoliticoasă la adresa carierei sale cinematografice.

- Toate filmele în care ai jucat te înfăţişează pe post de pisicuţă sexy, nu-i aşa?

Era evident că actriţa nu era deloc încântată de caracterizarea atât de superficială pe care i-o făcuse prezentatorul emisiunii respective şi nici nu dorea să irosească cele 15 minute pe care avea să le petreacă în faţa reflectoarelor discutând despre un personaj stereotip. Ea se întoarse spre prezentator şi – în loc să se implice într-un conflict cu el (sau să încerce să-şi consolideze poziţia) – îl întrebă cu foarte multă seninătate:

- Pentru că a venit vorba de filme, vrei să vezi o secvenţă din noul meu film?

Fără să-l penalizeze pe prezentator, a profitat de o parte din comentariul său şi a deturnat discuţia spre un subiect mult mai interesant.

ÎNVĂŢAŢI SĂ RÂDEŢI DE NECAZURILE VIEŢII!

„Am învăţat repede că – atunci când îi fac pe oameni să râdă – aceştia mă iubesc. Nu voi uita niciodată această lecţie. ***ART BUCHWALD***

Jim Pelley, un prieten şi un orator de excepţie din Carolina de Nord, a obţinut centura neagră în Arta Distracţiei Fu. El călătoreşte de-a lungul şi de-a latul ţării, prezentând programe despre arta râsului şi a umorului în faţa celor mai prestigioase companii din Statele Unite, câştigându-şi astfel nenumăraţi abonaţi la buletinul său informativ „Laughter Works”. Jim mi-a acordat privilegiul de a vă relata o poveste despre o stewardesă, care râde de necazurile vieţii şi îi învaţă şi pe alţii să facă acelaşi lucru.

Jim descrie perioada în care a fost nevoit să stea alături de Persoana Cea Mai Dificilă din lume cu ocazia unui zbor de la un capăt la altul al ţării. Acest individ complet nefericit se plângea de tot ce-l înconjura: bagajul nu stătea bine în compartimentul situat deasupra sa; locul din mijloc ce îi fusese rezervat nu era comod, simţindu-se

ca un sandviş între ceilalţi doi pasageri; trecuseră aproape două ore până la servirea mesei; şi – insulta finală – aceasta era doar o gustare frugală în locul unei mese calde. Domnul Problemă muşcă din sandviş, apoi aruncă îmbucătura pe farfurie şi apăsă pe butonul de comandă.

Stewardesa îşi făcu imediat apariţia şi întrebă politicos:

- Da, domnule, cu ce vă pot fi de folos?

El îi aruncă sandvişul în faţă, mormăind:

- Sandvişul ăsta nu e bun!

Stewardesa se uită la el, apoi la sandviş.

Se uită din nou la pasager şi apoi la sandviş.

Îl mai privi o dată pe Domnul Problemă, apoi începu să vorbească cu sandvişul pe un ton vădit supărat:

- Eşti un sandviş *răul* Eşti un sandviş *foarte răul*

Omul se agită nervos pe scaun. Jim nu se mai putu abţine şi izbucni într-un râs nebun. După o clipă de tăcere ameninţătoare, pasagerul nemulţumit începu şi el să râdă, manifestând apoi, pe toată durata călătoriei, mai multă înţelegere faţă de condiţiile de zbor.

Mai târziu, Jim o abordă pe stewardesă, felicitând-o pentru performanţa ei:

- Ai fost extraordinară. Cum ai reuşit?

- Sunt stewardesă de 25 de ani, răspunse ea. Am descoperit cu foarte mult timp în urmă că trebuie să învăţ cum să mă port cu oamenii dificili, pentru că există câte unul la fiecare zbor. Dacă nu găsesc o modalitate prin care să-i pot linişti, ne vor face viaţa – şi pe a mea, dar şi pe a celorlalţi pasageri – un iad. Am vorbit şi cu alte stewardese şi le-am întrebat ce fac în situaţii similare sau – mai grav – în situaţii de criză. Ce facem dacă se iveşte o problemă tehnică şi trebuie să ne întoarcem în aeroport? Ce facem în cazul în care trebuie să aterizăm forţat din cauza vremii nefavorabile sau a problemelor tehnice? Am alcătuit un repertoriu de replici amuzante pentru fiecare situaţie în parte ca să detensionăm atmosfera. Am jurat să-mi păstrez simţul umorului – continuă ea – indiferent ce se va întâmpla. Am hotărât că nimeni – indiferent de

comportamentul său revoltător – nu-mi va distruge călătoria. N-ai nici cea mai vagă idee cât de benefice mi-au fost aceste învăţături.

„Umorul este o adevărată binecuvântare, calea noastră spre mântuire” – spunea Mark Twain. În clipa în care îşi face apariţia în viaţa noastră, resentimentele şi ostilitatea par să dispară ca prin farmec, lăsând locul seninătăţii divine”. Veţi încerca de acum încolo să vă păstraţi simţul umorului, indiferent de situaţia în care vă aflaţi? Căci el vă va ajuta să treceţi peste greutăţi cu un surâs trandafiriu pe buze, nu cu un blestem.

TRĂIŢI-VĂ VIAŢA CU BUCURIE ÎN SUFLEŢI

„Ar fi mai bine ca omul să râdă de necazurile vieţii decât să se plângă la nesfârşit de ele. SENECA

Stăteam la recepţia unui hotel, pregătindu-mă să plec, după ce participasem la Conferinţa Naţională a Oratorilor. Aveam privilegiul să stau lângă Bob Murphy, fost senator în Nacogdoches, Texas, unul dintre cei mai simpatici oameni pe care mi-a fost dat să îi cunosc. Un băiat de serviciu de la hotel trecu în momentul acela pe lângă noi cu un căruţ plin de bagaje, deasupra cărora se afla o plantă într-un ghiveci uriaş. Bob îl lăsă să treacă şi apoi spuse pe un ton tărăgănat:

- Probabil că un câine are nevoie de „room service”.

După ce toţi cei din apropiere au încetat să râdă în hohote, l-am întrebat pe Bob:

- De unde scoţi replicile astea atât de haioase?
- Trebuie să priveşti lumea cu ochii numai zâmbet, răspunse el.

De acum încolo, încercaţi să surprindeţi numai părţile nostime ale vieţii! Mel Brooks avea dreptate când spunea că „viaţa abundă în umor dacă ştii cum s-o priveşti” Dacă cineva îl şicanează pe prezentatorul emisiunii „Tonight”, Jay Leno, iar acesta răspunde cu o replică savuroasă, notaţi-o şi atribuiţi-i-o, căci trebuie să daţi Cezarului ce e al Cezarului! Dacă urmăriţi Canalul de Comedie de la televizor sau citiţi un ziar, dacă găsiţi o glumă care vă aduce zâmbetul pe buze, notaţi-o undeva

(împreună cu sursa respectivă)! Dacă faceţi o greşeală, amintiţi-vă că a greşi înseamnă ***a râde*** şi tachinaţi-vă singuri! Căutând latura mai mult sau mai puţin nostimă a fiecărei situaţii aparent grave din viaţa voastră, o puteţi rezolva cu sânge rece, fără să vă lăsaţi stăpâniţi de mânie.

PLAN DE ACŢIUNE

V-aţi pierdut locul de muncă şi sunteţi în căutarea unei alte slujbe. După câteva luni de căutare asiduă, în care aţi trimis CV-uri şi v-aţi prezentat la sute de interviuri, aveţi – în sfârşit – două perspective bune, care nu sunt încă sigure. Dacă cineva vă întreabă din curtoazie „Ce slujbe ai mai găsit?”, nu ştiţi dacă ar trebui să vă irite sau nu interogaţia. Ce faceţi în această situaţie?

CUVINTE CONCILIANTE

Vă puteţi pregăti dinainte răspunsuri cât mai savuroase pentru întrebările care vă înspăimântă.

„Cineva mi-a oferit un post de «băgător de seamă», dar l-am refuzat”.

Puteţi face haz de necaz.

„Nu m-am gândit să mă pensionez atât de devreme. Partea frumoasă a lucrurilor este că am mai multe zile libere, de care profit să antrenez echipa de înot a fiului meu”.

Vă puteţi păstra simţul umorului, indiferent de situaţia în care vă găsiţi.

„Nu se poate să fi rămas fără bani. Mai am încă cecuri”.

- **Gracie Allen**

Puteţi face colecţie de vorbe de duh, rostite de profesionişti, care vă vor ajuta să priviţi lumea cu „ochii numai zâmbet” *„Am văzut într-o vitrină astăzi două anunţuri, în care se spunea: FACEM ANGAJĂRI cu AUTOSERVIRE. Aşa că am intrat şi m-am angajat singur”*.

- **Steven Wright**

CUVINTE CONFLICTU ALE

Coardele sensibile încep să vibreze.

„Dacă mă mai întreabă cineva dacă mi-am găsit de

lucru, cred că voi exploda.

Vă puteţi lăsa pradă ghinionului şi aborda atitudinea albatrosului rănit.

„Nu voi găsi niciodată un loc de muncă. Am investit ore întregi în căutări zadarnice şi rezultatul este jalnic.

Vă puteţi blestema viaţa, permiţându-le celor din jur să vă tachineze şi să vă irite.

„La ce se referă – la faptul că am rămas fără bani?”

Observaţiile maliţioase vă scot din sărite şi vă întunecă viaţa.

„Ce să răspund la întrebarea asta atât de stupidă? Nu înţelege că – dacă mi-aş fi găsit de lucru – i-aş fi spus?”

„DACĂ VEI ÎNCERCA SĂ DISCUŢI RAŢIONAL CU OAMENII, VEI ÎNRĂUTĂŢI PROBLEMA CARE A DECLANŞAT DISCUŢIA”.

Din înţelepciunea Artei Conversaţiei Fu **– Capitolul 3 –**

Alinaţi durerea oamenilor aflaţi în suferinţă!

Ce faceţi dacă o persoană necăjită începe să-şi verse amarul? încercaţi să-i oferiţi puţină alinare?

Dar ceea ce pierdeţi din vedere este faptul că aceste cuvinte bine intenţionate – precum „N-o fi dracu’ chiar atât de negru” sau „Priveşte şi partea frumoasă a lucrurilor!” – fac mai mult rău decât bine. Apelurile la raţiune pe care le faceţi în cazul persoanei nefericite – „Nu te poţi aştepta să iasă totul perfect de la bun început” sau „Te vei simţi mai bine mâine” – provoacă şi mai multă suferinţă. Când oamenii au necazuri, ei au nevoie de compasiune, nu de soluţii.

FOLOSIŢI TEHNICA TERAPEUTULUI!

„Nimeni nu vrea sfaturi – ci susţinere. JOHN STEINBECK

Data viitoare când vreţi să ajutaţi pe cineva, folosiţi Tehnica Terapeutului pentru ca persoana respectivă să treacă mai uşor peste problemele care o frământă.

Care este această tehnică? Parafrazarea cuvintelor pe care le rostesc persoanele suferinde în încercarea de a le confirma, clarifica şi urmări şirul gândurilor. Terapeuţii

nici nu-l contrazic şi nici nu cad de acord cu pacientul lor: ei nu fac altceva decât să le repete cuvintele pe o altă tonalitate.

Dacă un pacient îi spune terapeutului „Nu am niciun prieten”, acesta nu-i va răspunde „*Cu siguranţă* ai măcar un prieten” În loc să-i uşureze suferinţa provocată de izolare şi singurătate, aceste cuvinte ar suna ca o dojană, constituind o altă dovadă a faptului că nimeni nu-l înţelege.

Terapeuţii încearcă să exploreze sentimentele şi trăirile pacienţilor lor. Ei realizează acest lucru reflectând asupra lor, nu minimalizându-le. În cazul pacientului nostru singuratic, terapeutul ar putea să-i spună următorul lucru: „Ţi se pare că nu ai prieteni, nu-i aşa?”

Pacientul poate să-şi dezvolte ideea: „Da, lucrez într-un birou cu peste 100 de oameni, dar nimeni nu vorbeşte cu mine dacă nu este în interes de serviciu. Parcă nici n-aş exista”.

Aşadar, în loc să introducă un sfat sau un comentariu, terapeutul repetă cuvintele pacientului: „Aşadar, colegii tăi de serviciu nu-ţi acordă prea multă atenţie, nu?”

„Da, dacă nu eşti unul de-al lor, parcă nici n-ai exista”. Pacientul va continua apoi procesul de chatarsis al sentimentelor sale de respingere şi singurătate.

Cuvântul „chatarsis” înseamnă „un proces de purificare, ce presupune renaştere spirituală sau descătuşare din ghearele neliniştii” Mai înseamnă şi „distrugerea unui complex (teamă sau spaimă cumplită) prin procesul de conştientizare şi de «înveşmântare» a acestuia într-o expresie verbală” Parafrazând cuvintele pacienţilor fără să încerce să le ridice moralul sau să le rezolve problemele, terapeuţii îi ajută să conştientizeze faptele sau aspectele care îi frământă. Descătuşându-şi durerea psihică în faţa unei priviri pline de compasiune şi de înţelegere, pacientul îndepărtează astfel ivărul cuştii în care tensiunea şi neliniştea stătuseră ferecate, pregătindu-se apoi pentru acţiunea purificatoare.

REFLECTAŢI, NU COMBATEŢI!

„Este un lux să fii înţeles. ***RALPH WALDO EMERSON***

Fiul nostru, Andrew, căruia tocmai i s-au prescris ochelari de vedere, mi-a oferit ocazia să pun în practică Tehnica Terapeutului. Ieşi cu ochii în lacrimi din cabinetul oftalmologului, spunându-mi:

- Arăt ca naiba!

Îmi doream să-i spun „Nu e adevărat. Arăţi foarte bine” Dar aceste cuvinte, menite să-l consoleze, l-ar fi înfuriat şi mai tare.

Renunţând la ideea de a-l încuraja, am reflectat puţin la cuvintele lui, apoi l-am întrebat:

- Nu-ţi plac ochelarii tăi cei noi?
- Toţi colegii de şcoală vor râde de mine, îmi spuse el pe un ton jalnic.

Înainte de a-mi însuşi tainele Artei Conversaţiei Fu, aş fi încercat să-l liniştesc într-un fel sau altul. „Andrew, nu fi prostuţ! Colegii tăi nici nu vor observa, probabil, că porţi ochelari”. Încercarea mea de a-i prezenta faptele într-un mod cât se poate de obiectiv l-ar fi întristat şi mai tare. Eforturile de a-l încuraja l-ar fi îndepărtat de mine, determinându-l să se închidă în sine pentru totdeauna. Am preferat atunci să-i parafrazez cuvintele, spunându-i:

- Ţi-e teamă că vei fi tachinat la şcoală din cauza ochelarilor?
- Da. De ce trebuie să port chestiile astea atât de urâte? mă întrebă el apoi.

Primul impuls a fost să-i expun lucrurile într-un mod raţional: „Ai nevoie de ochelari ca să vezi mai bine”. Dar emoţiile sunt pătimaşe şi nu au nicio legătură cu raţiunea. Orice încercare de a-i explica de ce trebuie să poarte ochelari ar fi dat naştere unui val de împotriviri, în niciun caz unei manifestări de bucurie. Aşa că – în loc să încerc să-l combat cu argumente logice – am dat glas *dorinţelor sale*:

- îţi doreşti să nu fii nevoit să porţi ochelari, nu-i aşa?
- Aşa este, spuse el oftând din greu şi sondându-şi sentimentele.

Când am ajuns acasă, Andrew m-a luat dintr-odată în braţe, spunându-mi:

- îţi mulţumesc, mami.
- Pentru ce? l-am întrebat eu.
- Ştii tu, mi-a răspuns el dând din umeri.

Era felul lui de a-mi spune: „Îţi mulţumesc pentru că m-ai ascultat şi nu mi-ai ţinut prelegeri. Îţi mulţumesc că ai vorbit *cu* mine, nu *prin* mine”.

A PARAFRAZA *VERSUS* A REPETA CA UN PAPAGAL

„Nu poţi să determini pe cineva să-şi schimbe părerea în privinţa unui lucru despre care oricum nu are nicio părere. ***JONATHAN SWIFT***

Barbara, o participantă la seminariile mele, a adus în discuţie un aspect deosebit de important referitor la ideea parafrazării.

- Dacă unul dintre membrii personalului meu îmi prezintă o problemă, iar eu repet cuvânt cu cuvânt expunerea acestuia, angajaţii mei mă vor privi cu suspiciune, considerându-mă – fără îndoială – nebună. Vor exclama într-un glas: „Acestea sunt cuvintele noastre!”

Barbara a scos astfel în evidenţă de ce este important să parafrazăm, nu să repetăm un lucru ca un papagal. Repetarea cuvânt cu cuvânt a unui lucru rostit de cineva nu este benefică, deoarece puteţi fi acuzaţi că îi priviţi pe cei din jur cu condescendenţă sau poate chiar că vă bateţi joc de ei. A parafraza înseamnă a-ţi folosi propriile cuvinte pentru a reda chintesenţa monologului susţinut de o persoană. Acest efort de a-ţi asigura interlocutorul că i-ai înţeles mesajul nu va jigni pe nimeni, ci – dimpotrivă – îi va încânta pe oameni. Înseamnă că te interesează spusele lor şi faci tot posibilul să-i înţelegi.

Barbara mi-a oferit ocazia ideală de a introduce în discuţie acest proverb deosebit de important: „Regulile dau naştere unor servitori buni, dar şi unor stăpâni proşti”.

- V-aş ruga să priviţi Tehnica Terapeutului (cât şi celelalte strategii din carte) ca pe nişte servitori, nu ca pe nişte stăpâni, am spus eu. Nu sunt nişte panacee şi nu

garantăm că fac minuni, în orice situaţie, pentru oricine. Nu trebuie să absolutizăm.

Consideraţi *Arta Conversaţiei Tongue Fu!* ca fiind o colecţie de idei! Sustrageţi din ea ceea ce vi se pare potrivit pentru o anumită situaţie! Dacă, de exemplu, vă întâlniţi cu 10 oameni, nu aveţi nici timpul, nici interesul ca să vorbiţi cu fiecare în parte, în aşa fel încât să-i ajutaţi pe toţi să depăşească momentele grele ale vieţii. Nu aveţi nicio relaţie cu persoana respectivă, nu aveţi niciun motiv s-o ajutaţi să-şi verse amarul. Strategiile prezentate în capitolul 4 – „Puneţi imediat capăt plângerilor!” – vă vor ajuta să vă descurcaţi în aceste situaţii.

JUCAŢI ROLUL PERSONAJULUI ÎNŢELEGĂTOR. NU AL UNEI CIOCĂNITORII

„Ne ***dorim mai mult ca oamenii să ne împărtăşească sentimentele, nu acţiunile. GEORGE ELIOT***

Când oamenii dragi vouă sunt copleşiţi de tristeţe, amintiţi-vă că nu le puteţi înlătura nefericirea mustrându-i sau dându-le sfaturi! încercaţi să le sondaţi cu răbdare sentimentele, nu să le suprimaţi tristeţea bătând din palme, căci nu veţi reuşi! încercaţi să aflaţi motivul lacrimilor lor în loc să le explicaţi de ce trebuie să facă ceva împotriva dorinţei lor, căci rezultatul nu va fi decât un val de împotriviri!

În timpul unuia dintre seminariile noastre, o femeie ne-a împărtăşit cu amabilitate experienţa pe care a trăit-o cu fiica ei şi succesul pe care l-a repurtat punând în practică această idee.

— Fiica mea a venit acasă de la primul ei antrenament de fotbal, spunându-mi că voia să renunţe. Am rămas complet trăsnită de hotărârea ei, cu atât mai mult cu cât ştiam că fotbalul era pasiunea ei. Aşteptase cu înfrigurare începerea antrenamentelor, de aceea primul meu impuls a fost să-i spun: „Nu cred că vorbeşti serios”, dar mi-am amintit povestea pe care ne-aţi spus-o la cursuri referitoare la fiul dumneavoastră. Aşa că – în loc să-i spun că se comporta ridicol – am întrebat-o: „Nu ţi-a plăcut cum

a decurs antrenamentul?” şi totul a ieşit la iveală. Era supărată pentru că antrenorul îi încredinţase postul de fundaş. Anul trecut, ea a marcat foarte multe goluri, motiv pentru care spera să devină înaintaş. Doream să-i explic faptul că fotbalul era un sport de echipă şi nu se poate întotdeauna să ocupi poziţia pe care o vrei… dar mi-am amintit ce ne-aţi spus în legătură cu oamenii necăjiţi care îşi doresc în primul rând să fie ascultaţi, nu dojeniţi. Am rezistat ispitei de a da glas acestor banalităţi şi am început să reflectez cu mai multă atenţie asupra obiectului supărării ei. Aşa că am renunţat să pledez în favoarea motivelor antrenorului ei şi nici n-am mai încercat să o lămuresc să se răzgândească. În schimb, am întrebat-o: „Îţi doreşti, aşadar, să ocupi vechea poziţie, nu-i aşa?” întrebarea mea a ajutat-o să-şi sondeze sentimentele şi – aşa cum s-a întâmplat şi cu fiul dumneavoastră – a venit după un timp la mine, m-a îmbrăţişat cu putere şi mi-a mulţumit că am ajutat-o să vadă lucrurile dintr-un unghi obiectiv.

Nu trebuie să uitaţi că oamenii nefericiţi îşi doresc în primul rând să-şi verse amarul în faţa unei persoane pline de compasiune, nu să primească sfaturi mai mult sau mai puţin competente referitoare la acţiunile sau sentimentele lor. Reflectând asupra necazurilor lor, fără să le combateţi argumentele, îi puteţi determina să vi se destăinuie, împărtăşindu-vă astfel motivul nefericirii lor. Se vor simţi mult mai bine şi vă vor mulţumi pentru că au descoperit în voi nişte ascultători plini de compasiune şi înţelegere.

PLAN DE ACŢIUNE

L-aţi adus de curând acasă pe noul vostru membru al familiei, iar fiica voastră este supărată pentru atenţia extraordinară ce i se acordă frăţiorului ei. Într-o zi, când îi spuneţi că nu aveţi timp să-i citiţi o poveste, ea izbucneşte în lacrimi şi vă reproşează pe un ton încărcat de durere: „Îl iubiţi pe Brian mai mult decât pe mine” Ce faceţi în acest caz?

CUVINTE CONCILIANTE

Parafrazaţi cuvintele ei în aşa fel încât să-i daţi de înţeles că îi împărtăşiţi supărarea şi o compătimiţi.

„Aşa crezi tu – că îl iubim pe Brian mai mult decât pe tine?”

Îi repetaţi cuvintele pe o altă tonalitate, ca să o ajutaţi să vadă lucrurile dintr-o perspectivă complet nouă.

„Ţi se pare că nu mai petrecem destul timp cu tine?”

Îi oglindiţi dorinţele cu propriile voastre cuvinte, fără să încercaţi să-i explicaţi lucrurile.

„Ai vrea să petrecem mai mult timp împreună, aşa cum făceam pe vremuri, nu?”

Daţi glas dorinţelor ei, în aşa fel încât ea se simte înţeleasă şi ascultată.

„Vrei să-mi rezerimişte timp ca să citim împreună cartea ta preferată, nu-i aşa?”

CUVINTE CONFLICTUALE

Vă grăbiţi să o liniştiţi, lucru ce o determină să creadă că a spus ceva nelalocul lui.

„Sissie, nu e adevărat ce spui şi o ştii foarte bine!

Încercaţi să o consolaţi, dar sentimentele ei sunt contradictorii.

fâu fi prostuţă! Petrecem destul timp şi cu tine. N-am fost împreună ieri în parc?”

Încercaţi să-i prezentaţi lucrurile cât mai obiectiv cu putinţă, dar ea este la fel de supărată.

„Bebeluşii au nevoie de mai multă atenţie, pentru că nu pot să aibă singuri grijă de ei”.

Îi spuneţi ce sentimente ar trebui să nutrească, dar ea consideră că nimeni nu o ascultă.

„Trebuie să înţelegi că nu pot să las totul baltă ca să mă joc cu tine ori de câte ori ai tu chef”.

„NOI CREDEM CĂ DEZVOLTAREA CAPACITĂŢII DE A VORBI SE DATOREAZĂ DORINŢEI NOASTRE PROFUNDE DE A NE PLÂNGE DE TOT CE NE ÎNCONJOARĂ”.

Jane Wagner şi Lily Tomlin

— Capitolul 4 –

Puneţi imediat capăt plângerilor!

Ce faceţi dacă cineva vi se plânge de un anumit lucru? încercaţi să îi explicaţi motivul pentru care nu a obţinut ce şi-a dorit atunci când şi l-a dorit? Aceasta este reacţia obişnuită. Din păcate, însă, acest lucru îi accentuează supărarea nemulţumitului, pentru că explicaţiile sunt considerate adesea drept scuze sau pretexte. Nemulţumirea sa atinge cote maxime în momentul în care consideră că nu-ţi asumi responsabilitatea pentru necazul său.

Imaginaţi-vă că sunteţi la birou şi sună telefonul! Nici nu ridicaţi bine receptorul şi interlocutorul lansează imediat o plângere:

— Ce fel de afaceri faceţi? V-am cerut un catalog acum trei săptămâni şi încă nu l-am primit. De ce durează atât de mult?

Trebuie să înţelegeţi că pe interlocutorul vostru nu-l interesează de ce durează atât de mult. Dacă îi daţi o replică de genul: „Câţiva angajaţi s-au îmbolnăvit şi n-au putut să mai vină la muncă, de aceea am rămas în urmă cu lucrările”, clientul va considera că încercaţi să apelaţi la raţiunea şi bunăvoinţa lui. S-ar putea să vă dea un răspuns tăios, ca de exemplu: „Nu mă intereasează problemele voastre de sănătate. Vreau doar să ştiu dacă îmi trimiteţi catalogul sau nu!”

CÂND OAMENII ÎNCEP SĂ SE PLÂNGĂ, NU LE OFERIŢI EXPLICAŢII!

„Nicicând nu pierdeţi timpul mai mult ca atunci când încercaţi să daţi explicaţii. BENJAMIN DISRAELI

De acum încolo, când oamenii vi se vor plânge de anumite lucruri, întrebaţi-vă dacă nemulţumirile lor au vreun temei! Dacă da, rostiţi aceste cuvinte magice: „Ai dreptate”!

De obicei, când oamenii sunt supăraţi, au motive bine întemeiate. Recunoaşteţi-le aşadar justeţea şi încercaţi să îndreptaţi cumva greşelile care au declanşat nemulţumirea

semenilor voştri! Explicaţiile cer şi mai multe argumente, în timp ce recunoaşterea şi acceptarea greşelilor le pune capăt.

Am născocit o poezioară ca să ajut un grup de angajaţi să-şi amintească mereu acest concept: „Când oamenii se plâng, / De explicaţii noi le oferim, / în zadar totul va fi”. Câţiva participanţi au prins ideea şi au adăugat: „Când clienţii a se plânge vor începe / Şi explicaţii de le-am oferi, / O durere în plus noi le-am dărui”. Un participant înzestrat cu talent poetic a completat: „Când clienţii a se plânge vor începe, / Explicaţii nu le oferiţi, / Ci în Trenul Celor Trei R de-ndată să vă urcaţi!”

RECUNOAŞTEŢI, REGRETAŢI, REACŢIONAŢI!

„Fiecare greşeală are un moment de cotitură, o clipă în care poate fi analizată şi poate chiar soluţionată. PEARL S. BUCK

Am fost recent martora unei scene extraordinare, în care o angajată a pus în aplicare acest concept al celor Trei R. Într-o zi, m-am dus la cabinetul doctorului meu, unde făcusem programare cu câteva zile înainte şi am descoperit că aproape toate locurile din sala de aşteptare erau ocupate, cu excepţia unuia singur, pe care l-am revendicat fără întârziere. O oră mai târziu, eram tot în sala de aşteptare, iar bărbatul care stătea vis-à-vis de mine părea să-şi fi pierdut răbdarea. Răsfoia nervos vraful de reviste vechi şi zdrenţuite şi se mişca neîncetat pe scaun, de parcă ar fi stat pe ace. Îşi verifica ceasul aproape la fiecare minut. În cele din urmă, se ridică de pe scaun şi se îndreptă spre biroul recepţionerei, unde bătu în geam, extrem de nervos.

Asistenta medicală deschise geamul şi întrebă politicos:

— Da, domnule, cu ce vă pot fi de folos?

- Ce se întâmplă? întrebă el nerăbdător. Aveam programare la ora 3 p.m. Acum este ora 4 şi nici urmă de doctor.

În loc să-i explice ce se întâmplase (lucru care l-ar fi

iritat şi mai tare pe individul nostru coleric), recepţionera apelă la cei Trei R.

Recunoaştere: „Aveţi dreptate, domnule. V-aţi programat pentru ora 3...”

Regret: „... şi îmi pare nespus de rău că aţi fost nevoit să aşteptaţi atât de mult. Doctorul este în operaţie”.

Reacţie: „Voi suna la spital ca să aflu cât mai întârzie. Vă mulţumesc pentru înţelegere şi pentru răbdarea de care daţi dovadă”.

După cum probabil vă imaginaţi, domnul nervos a renunţat să-şi mai descarce furia pe asistenta medicală. Ce altceva ar fi putut să facă în faţa acestei eficienţe deosebite, cuplate cu multă amabilitate?

GĂSIŢI O REZOLVARE CÂT MAI RAPIDĂ PENTRU PLÂNGERI ŞI NEMULŢUMIRII

„Este mult mai uşor să îndrepţi lucrurile decât să explici motivele pentru care au luat o întorsătură nu tocmai plăcută.

HENRY WADSWORTH LONGFELLOW

De acum înainte, nu mai oferiţi scuze, treceţi la acţiune! în loc să vă pierdeţi timpul încercând să explicaţi unei persoane motivele pentru care lucrurile nu au mers aşa cum ar fi trebuit, profitaţi de timpul respectiv ca să găsiţi o soluţie pentru aceste probleme urgente.

Un bărbat izbucni într-un râs forţat când le-am prezentat cursanţilor mei această idee.

- Aş vrea să fi ştiut acest lucru vinerea trecută, spuse el. Trebuia să o iau pe soţia mea de la serviciu ca să mergem împreună să luăm masa. Am plecat de la birou la timp, dar mi-au trebuit trei ore ca să ajung la ea, pentru că am fost prins în trafic. Am văzut-o de la distanţă cum se plimba de la un capăt al trotuarului la celălalt, ceea ce mi-a dat imediat de înţeles că spumega de furie. Când am deschis portiera invitând-o să intre în maşină, a ţipat la mine din răsputeri: „Unde ai fost? Trebuia să ajungi aici la 5.30!” N-am ştiut cum era mai bine să procedez, aşa că am încercat să-i explic ce se întâmplase: „Nu e vina mea. Am fost prins în trafic”. Ea mi-a răspuns cu aceeaşi duritate: „Şi eu de

unde era să ştiu? Mi-am făcut mii de griji! M-am gândit că ai uitat de întâlnirea noastră sau că ţi s-a întâmplat ceva rău”. I-am spus că nu era cinstit să dea vina pe mine. Ne-am certat până când i-am ripostat tăios, spunându-i să mă lase în pace. Cearta ne-a stricat seara. Îmi dau seama acum că aş fi putut împiedica acest incident nefericit dacă aş fi apelat la cei Trei R. „Ai dreptate” – ar fi trebuit să-i spun. „Trebuia să ajung aici la 5.30 şi îmi pare rău că m-ai aşteptat atât de mult. Un accident a provocat un ambuteiaj pe şosea. Dar, de acum încolo, am să plec mai repede de la birou ca să ajung la tine la timp, indiferent cum va fi traficul”.

DAR DACĂ NU ESTE VINA VOASTRĂ?

„Oamenii îşi irosesc timpul şi energia învârtindu-se inutil în jurul unei probleme în loc să încerce să-i găsească o rezolvare. ***HENRY FORD***

Un angajat de la Serviciul de circulaţie nu era deloc de acord cu aceste idei.

- De ce trebuie să ne cerem scuze dacă nu suntem vinovaţi? Ieri, de exemplu, un individ nu şi-a putut reînnoi permisul de conducere, pentru că nu avea la el actele pentru asigurarea maşinii şi s-a supărat pe mine pentru că trebuia să ia totul de la capăt. Nu-mi venea să cred. De ce să mă învinuiască pe mine pentru ignoranţa lui când am pus un anunţ mare cât Statuia Libertăţii cu toate documentele necesare? Nu am de gând sub nicio formă să-i cer scuze; el este cel care nu a citit cu atenţie instrucţiunile.

- Nu discutăm despre faptul că trebuie sau nu să vă cereţi scuze – i-am spus eu acestuia. Eu vreau să scot în evidenţă faptul că este spre binele vostru să-i împărtăşiţi clientului supărarea. Dacă, de exemplu, îi veţi spune: „Nu este vina mea că nu aveţi toate actele la dumneavoastră!” – îi veţi intensifica mânia, lucru care vă va strica şi vouă ziua. N-ar fi oare mai bine să-i spuneţi: „Ştiu că nu este plăcut să descoperi că nu ai toate actele la tine. Dacă doriţi să completaţi formularul acesta acum, îl voi păstra până mâine. Dacă veţi putea ajunge mâine între orele 2 şi 3

după-amiaza, aducând şi actele pentru asigurarea maşinii, nu vom mai face altceva decât să verificăm datele şi să pornim procedeul. Care credeţi că va fi reacţia clientului – l-am întrebat eu pe cursantul meu – dacă veţi manifesta o bunăvoinţă atât de mare?

- Probabil că va înceta să mai ţipe la mine, răspunse individul.

Exact!

Oferindu-le exemplu după exemplu, participanţii la seminariile mele au înţeles în cele din urmă că cei Trei R lucrează în avantajul lor. Cei care aduc soarele în casa semenilor lor – spunea atât de plastic James Matthew Barrie – se bucură ei înşişi de căldura lui binefăcătoare. Participanţii au înţeles atunci că exprimarea regretului faţă de un anumit lucru nu înseamnă neapărat recunoaşterea vinovăţiei, ci este un mod prin care îşi pot manifesta compătimirea faţă de nemulţumirea persoanei respective. „Studenţii” mei au ajuns astfel la concluzia că – în momentul în care adoptă o atitudine de sfidare, spunându-le clienţilor lor „E problema ta, nu a mea!” – această problemă individuală va deveni invariabil problema lor.

Am avut ocazia să prezint această idee membrilor departamentului serviciului medical de urgenţă, iar unul dintre medici m-a contrazis imediat.

— Superiorul nostru ne-a spus că nu trebuie niciodată să ne cerem scuze, pentru că asta înseamnă că suntem responsabili. Ieri, echipajul ambulanţei noastre a încercat să resusciteze o persoană care se înecase, dar eforturile noastre au fost în zadar. Soţia îndurerată a spus că este vina noastră, dar nu voi admite niciodată să-i cer scuze, pentru că ar însemna să-i sugerez că are dreptate.

Şi chiar aşa şi este. Dacă cineva este nemulţumit de un anumit lucru, dar nu are dreptate, mă întreb dacă are vreun rost să încercaţi să-i modificaţi părerea. Găsirea unui ţap ispăşitor nu va schimba cu nimic trista realitate. În cazul în care nu are niciun rost să combateţi o persoană nemulţumită, îi puteţi împărtăşi – cel puţin – trăirile,

încercând să o ajutaţi într-un fel sau altul. În loc să-i spună „Nu am putut face nimic pentru el. A murit înainte de venirea noastră”, doctorul ar fi putut să trateze durerea văduvei cu mai multă gentileţe:

Recunoaştere: „Doamnă Palmer, îmi pare nespus de rău pentru pierderea suferită”.

Reacţie: „Cu ce v-aş putea ajuta? Aş putea să sun vreun membru al familiei dumneavoastră?”

REZOLVARE *VERSUS* ESCHIVARE

„Nu oferiţi scuze – oferiţi soluţii!” ***FRANKHUBBARD***

Aceşti doi factori R (Recunoaştere + Reacţie) dezamorsează imediat o bombă emoţională şi detensionează o situaţie conflictuală. Concentrându-vă asupra ideii de acţiune imediată, nu ipotetică, puteţi îndrepta adesea o greşeală înainte de a se transforma într-un diferend de proporţii.

Am pus în practică acest concept chiar foarte recent. Într-o sâmbătă seară, nişte prieteni aveau să vină la cină, aşa că am rămas acasă să aranjez masa şi să fac curăţenie. Soţul meu a ajuns acasă la 5.30, după o zi obositoare petrecută la observatorul astronomic. Văzând haosul în care mă pierdusem cu desăvârşire, a exclamat cu vădită iritare în glas:

- Sam, casa asta e un dezastru!

Dacă n-aş fi ţinut un seminar cu o zi înainte pe tema soluţionării problemelor, s-ar putea să mă fi lăsat pradă stresului, încercând să-i ofer explicaţii: „Da, ştiu că este un dezastru peste tot, dar copiii vecinilor au fost aici toată ziua, telefonul sună întruna, iar eu nu-mi văd capul de treburi...”

Aceste justificări nu ar fi fost de niciun folos. Aşa că m-am uitat la el şi i-am răspuns:

- Da, ai dreptate, casa este un dezastru... dar dacă iei mătura şi o pui la treabă, vom fi gata până la sosirea lui Gerald şi a Diannei.

Situaţia s-a rezolvat de-ndată.

MULŢUMIŢI (?!) OAMENILOR PENTRU CĂ SE

PLÂNG MEREU DE CÂTE CEVA!

*„Măsura succesului unei organizaţii sau instituţii nu depinde de a avea sau nu probleme, ci de a avea aceleaşi probleme pe care le-a avut şi anul trecut. „**JOHN FOSTER DULLES***

Un director de magazin şi-a adus şi el contribuţia la discuţia noastră creativă şi emulativă.

- L-am auzit cândva pe magnatul Stu Leonard spunând în cadrul unei conferinţe: „Un client nemulţumit este cel mai bun prieten al meu". Această afirmaţie aparent simplă mi-a schimbat întregul mod de abordare a clienţilor înzestraţi cu un ochi critic. La început, îmi era extrem de teamă de critici şi nemulţumiri, dar acum sunt binevenite. Domnul Leonard m-a ajutat să înţeleg că – dacă oamenii nu-mi prezintă anumite probleme – lucrurile sunt departe de a fi perfecte. Asta înseamnă că nu suntem conştienţi de greşelile noastre şi, din această cauză, nu le putem corecta, iar afacerea noastră are numai de pierdut. De aceea, vreau să cunosc motivele nemulţumirii unui client pentru a putea îndrepta lucrurile. Clienţii sunt obişnuiţi ca nemulţumirile lor să treacă neobservate, aşa că – în clipa în care le mulţumim pentru că ne-au adus la cunoştinţă anumite lucruri sau aspecte greşite din afacerea sau serviciile noastre – sunt complet uimiţi şi vădit impresionaţi. Misiunea noastră este să transformăm un client pasager într-unul fidel. Politica pe care am adoptat-o ne ajută să realizăm acest lucru.

O idee extraordinară! Vă amintiţi povestea clientului care nu şi-a primit catalogul pe care îl comandase? Imaginaţi-vă ce clientelă şi-ar crea patronul respectiv dacă – în loc să-i expună persoanei nemulţumite motivele pentru care nu au editat broşura – ar fi apelat la cei Trei sau poate chiar Patru R şi i-ar fi spus că îi este recunoscător pentru că i-a adus la cunoştinţă o greşeală ce trebuie remediată!

Recunoaştere: „Aveţi dreptate, doamnă Highes. Aţi comandat catalogul acum câteva săptămâni..."

Regret: „... şi îmi pare rău că nu l-aţi primit încă".

Reacţie: „Dacă îmi puteţi lăsa încă o dată numele şi

adresa dumneavoastră, mă voi ocupa personal de rezolvarea problemei şi vă voi trimite chiar azi catalogul solicitat”.

Recunoştinţă: „Vă suntem profund recunoscători că ne-aţi adus la cunoştinţă acest aspect. Suntem bucuroşi că vă interesează produsele noastre şi vrem să vă asigurăm că veţi primi informaţia dorită în timp util. Vă mulţumim pentru timpul acordat”.

Citatul pe care eu îl consider cel mai elocvent pentru descrierea serviciilor de calitate îi aparţine lui Michael Lebouef şi este preluat din cartea sa – „How to Win Customers and Keep Them for Life”: „Niciun efort nu este prea mare pentru satisfacerea clienţilor”. Dorinţa patronului de a veni în întâmpinarea dorinţelor doamnei Hughes ar fi determinat-o pe aceasta să devină un client fidel. Cei Patru R vă pot ajuta să preîntâmpinaţi aşteptările clienţilor, câştigându-le astfel încrederea: „Puteţi fi siguri că ne vom onora întotdeauna promisiunile”.

Biroul pentru Protecţia Consumatorului de la Casa Albă a descoperit că – atunci când patronii dau curs nemulţumirilor clienţilor – aceştia rămân cu o impresie extraordinară despre magazinul, afacerea sau serviciile prestate, devenind pe loc clienţi fideli. Aşadar, de acum înainte, când oamenii a se plânge vor începe, / Explicaţii nu le oferiţi, / Ci soluţii voi să le găsiţi! Pe cei Trei sau Patru R la treabă de îi puneţi, / Câştigul al vostru pe veci va fi.

PLAN DE ACŢIUNE

Imaginaţi-vă că sunteţi chelner la un restaurant! în toiul unei seri aglomerate, un client vă cheamă la masa lui, vă arată meniul pe care i l-aţi servit şi vă spune: „Domnule ospătar, am comandat specialitatea casei pentru că am crezut că mâncarea este proaspătă. Somonul din farfuria mea pare însă congelat de foarte multă vreme. Nu cred că a fost pescuit de curând”. Ce faceţi în acest caz?

CUVINTE
CONCILIANTE

Vă puteţi întreba dacă nemulţumirea sa este bine

întemeiată şi – dacă aşa stau lucrurile – să-i împărtăşiţi supărarea.

„Aveţi dreptate, domnule, nu este specificat în meniu dacă somonul este proaspăt sau nu...”

Vă puteţi cere scuze, aplanând astfel un conflict înainte de a începe.

Şi îmi pare rău că nu am putut să venim în întâmpinarea dorinţelor dumneavoastră. Am dori să înlocuim meniul solicitat cu altceva – după placul şi dorinţa dumneavoastră”.

Îi puteţi mulţumi pentru că v-a semnalat problema, punându-i la treabă pe cei Trei sau Patru R.

„Vă suntem recunoscători că ne-aţi adus la cunoştinţă obiectul nemulţumirii dumneavoastră. Vrem să ne asigurăm că sunteţi încântat de meniul nostru, motiv pentru care veţi deveni clientul nostru fidel”.

CUVINTE CONFLICTUALE

Îi puteţi explica ce s-a întâmplat şi motivul pentru care nu i-aţi servit peşte proaspăt.

„Trebuia să servim somon proaspăt în seara asta, dar pescăria şi-a terminat marfa devreme astăzi, aşa că am fost nevoiţi să-l înlocuim pe cel proaspăt cu unul congelat

Puteţi dezbate pe larg problema, implicându-vă într-un conflict verbal.

„Bucătarul ne-a spus că nu are nicio importanţă dacă este proaspăt sau congelat. Important este să fie la fel de bun. L-a gustat şi a spus că nu este nicio diferenţă”.

Refuzaţi să vă asumaţi responsabilitatea pentru cele întâmplate, deoarece consideraţi că nu este vina voastră.

„Nu eu am luat această hotărâre. Ar fi trebuit să scoată peştele din meniu.

„TOŢI CEI CARE CRED CĂ NU EXISTĂ DECÂT O SINGURĂ LATURĂ A UNUI CONFLICT SUNT CU SIGURANŢĂ ADEPŢII LATURII RESPECTIVE”.

Din învăţăturile Artei Conpersaţiei Fu

J J

— Capitolul 5 –

Evitaţi cu eleganţă certurile şi conflictele!

Ce faceţi dacă vă implicaţi într-o discuţie contradictorie, fără sorţi de izbândă?

Este evident că nu veţi schimba modul de gândire al persoanei respective şi nici ea nu va reuşi să vi-l schimbe pe al vostru. Dacă veţi continua această situaţie conflictuală, veţi sfârşi în cele din urmă prin a vă răni reciproc sentimentele sau prin a spune ceva ce vă va distruge iremediabil relaţia.

„O dată ce un cuvânt a zburat de pe buzele voastre, el nu mai poate fi prins nicicând” – spune un proverb rusesc. Misiunea acestui capitol este aceea de a vă învăţa cum „să prindeţi” cuvintele mânioase *înainte* ca ele să vă zboare de pe buze. Veţi descoperi în paginile ce urmează câteva modalităţi prin care puteţi evita cu eleganţă o ceartă pentru ca niciuna dintre părţile implicate să nu aibă de suferit.

RESPINGEŢI FĂRĂ SĂ FIŢI RESPINGĂTORII

„Fericirea supremă o constituie nu câştigarea luptelor pe care viaţa vi le presară în cale, ci evitarea lor. O retragere strategică este, prin esenţă, o victorie.

NORMAN VINCENTPEALE

Un mod eficient de a depăşi un impas este să spui „Amândoi avem dreptate” şi să schimbi apoi subiectul conversaţiei.

În toate discuţiile contradictorii, persoanele implicate se bazează pe nişte lucruri sau aspecte reale. Nu se pune problema că un individ are dreptate, iar celălalt nu, că unul este personajul pozitiv, iar celălalt – personajul negativ. Ambele „părţi” susţin nişte argumente incontestabile. Dar, în loc să-l consideraţi pe interlocutorul vostru un duşman de moarte, trebuie să înţelegeţi că este vorba de un simplu diferend de opinii despre o anumită problemă sau situaţie, diferend ce poate fi aplanat pe cale amiabilă.

Un participant la seminariile noastre ne-a mărturisit că ar fi dorit să cunoască această strategie de dezamorsare a unui conflict cu o săptămână în urmă.

— Duminică seară, am fost invitaţi – eu şi soţia mea – să luăm masa la părinţii ei acasă. În timpul mesei, am adus în discuţie faptul că lucrările pentru construirea noii autostrăzi au fost din nou sistate. Ce greşeală cumplită! Socrul meu a spus că se bucura peste măsură. „Nu trebuia să se înceapă nicio lucrare în acest sens” – susţinea el. „Această autostradă distruge un loc istoric”. Este un chin să ajung la serviciu în fiecare zi, am încercat eu să-l combat. I-am spus că autostrada era un rău necesar, pentru că erau de patru ori mai multe maşini decât acum 10 ani, raportate la acelaşi număr de străzi. Tatăl soţiei mele mi-a spus pe un ton tăios că dădeam dovadă de acelaşi egoism specific generaţiei mele, acordând o importanţă mult mai mare timpului pierdut în trafic decât unui sit arheologic de o valoare incontestabilă. „Nu poţi să împiedici progresul”, i-am răspuns eu pe un ton la fel de tăios. Replica mea a pus capăt unei seri liniştite. Socrul meu a aruncat şerveţelul de masă şi s-a ridicat în picioare, spunând: „Nu sunt obligat să ascult toate prostiile astea în casa mea”. Îmi doresc acum din tot sufletul să mă fi abţinut la timp. Dacă aş fi ştiut că acesta este un subiect atât de sensibil, aş fi aplanat conflictul, spunându-i: „Trebuie să acceptăm faptul că avem păreri cu totul diferite în această privinţă”, schimbând apoi cu eleganţă tema conversaţiei.

Are dreptate. Căci – aşa cum spunea George Bernard Shaw – „Cea mai mare realizare a umanităţii este amabilitatea, dar şi cea mai profitabilă”.

AJUTAŢI-I PE TOŢI CEI IMPLICAŢI ÎNTR-UN CONFLICT SĂ IASĂ „NEŞIFONAŢI”!

„Manierele elegante sunt rezultatul unor sacrificii minore.

RALPH WALDO EMERSON

Imaginaţi-vă că aveţi o discuţie în contradictoriu cu partenerul vostru de viaţă referitoare la modul în care ar trebui să-l instruiţi pe fiul vostru aflat în pragul adolescenţei, care a devenit un tânăr rebel şi aproape de nerecunoscut! Credeţi că partenerul vostru este prea

aspru. Acesta crede – pe de altă parte – că partenera lui este prea indulgentă. Discuţia voastră este pe cale să se transforme într-o ceartă de proporţii.

- Nu ne va respecta niciodată dacă nu-i arătăm cine conduce ostilităţile în casa asta, spune soţul.

- Se va răzvrăti şi mai tare dacă îi răspundem cu aceeaşi monedă, este replica partenerei.

- Este casa noastră. Dacă mai vrea să locuiască aici, trebuie să se supună legilor noastre, susţine soţul.

- Are 17 ani, este aproape adult. Nu-l poţi trata ca pe un copil, îl contracarează soţia.

Şi aşa mai departe.

Gândiţi-vă la aceste cuvinte magice – „Suntem amândoi de aceeaşi parte a baricadei” – înainte ca discuţia să se transforme într-un dezastru! Ele vă pot ajuta să deveniţi aliaţi, nu duşmani de moarte.

„Poate că nu putem citi ce se ascunde în spatele privirii unei persoane” – spune Sam Levenson. „Dar putem încerca să desluşim ce se află în sufletul ei”. Aşadar, dacă nu sunteţi de acord într-o anumită privinţă, nu înseamnă că trebuie să fiţi duşmani. Cuvintele – „Amândoi vrem acelaşi lucru” – vă pot ajuta să înţelegeţi că aveţi aceeaşi destinaţie, doar drumurile sunt diferite. Puteţi astfel să puneţi capăt unei discordii inutile, concentrându-vă apoi atenţia asupra unei modalităţi de rezolvare a problemei care a stârnit gâlceava dintre voi.

- Aceste strategii par a fi bune şi frumoase – ne-a spus o femeie la un seminar – dar nu se pot aplica în cazul soţului meu. El trebuie să iasă învingător în toate certurile şi discuţiile noastre.

Dacă împărtăşiţi aceeaşi problemă, nu trebuie, să vă îngrijoraţi. Vom discuta mai târziu despre metodele prin care puteţi încheia – într-un mod abil – o discuţie contradictorie. Trebuie să mărturisesc faptul că am dedicat un capitol întreg acestui subiect, pentru că este o problemă universală.

PUNEŢI CAPĂT CU DEMNITATE UNEI DISCUŢII FĂRĂ SORŢI DE IZBÂNDĂ!

„N-am auzit niciodată ca, în urma unei dispute verbale aprinse, unul dintre interlocutori să adopte convingerile celuilalt”.

THOMAS JEFFERSON

Ce faceţi în cazul în care negociaţi un contract şi aţi ajuns într-un impas? Partea adversă nu se lasă convinsă prea uşor şi nici voi nu sunteţi uşor de urnit. Dacă deveniţi prea insistenţi, s-ar putea să sacrificaţi tot ce-aţi realizat până acum.

Poate că ar trebui să spuneţi „Să revenim la acest aspect!”, trecând astfel abil la o secţiune mai „paşnică” din contract, care nu dă naştere unor disensiuni acerbe între părţi. Aceste cuvinte sunt cheia prin care puteţi schimba subiectul fără să vă schimbaţi însă opinia. Mai târziu, după ce aţi detensionat conflictul şi aţi înviorat atmosfera, reveniţi la subiectul sensibil şi abordaţi-l încă o dată, profitând de data aceasta de nişte circumstanţe favorabile!

Într-o zi, m-am lansat într-o discuţie cu colegii mei de serviciu despre campania electorală pentru ocuparea postului de guvernator al statului nostru. Acuzaţiile pe care şi le aruncau partidele implicate erau extrem de virulente, învinuindu-se fiecare pentru diverse acţiuni murdare. Colegii mei se situau de cealaltă parte a baricadei electorale, motiv pentru care discuţia devenise incendiară. Unul dintre ei se întoarse spre mine şi mă întrebă:

- Cine crezi că ar trebui ales guvernator?

Nu aveam deloc de gând să mă implic într-o dezbatere sortită eşecului încă de la bun început, aşa că i-am răspuns în felul următor:

- Ignoră-mă complet când este vorba de politică!

SITUAŢII CONFLICTUALE *VERSUS* SITUAŢII CONCILIANTE

*„Scopul suprem al comunicării umane este – sau ar trebui să fie – reconcilierea. „**M. SCOTT PECK***

„A gândi înseamnă a te diferenţia de restul lumii”, observa Clarence Darrow. Cu toate acestea, oamenii care nutresc o gândire diferită de restul lumii se „agaţă” adesea

cu disperare de acest mod de a gândi şi nu doresc sub nicio formă să-şi revizuiască poziţia. Nu sunt deloc dispuşi să cedeze teren în faţa semenilor lor. Zicalele pe care le veţi întâlni pe parcursul acestui capitol – precum „Nu-i frumos ce e frumos, e frumos ce-mi place mie” – sau expresiile de genul „Fiecare cu nebunia lui” sunt modalităţi „edulcorate” prin care participanţii la o discuţie pot pune capăt unei dispute fără ca unul dintre ei să se simtă lezat.

Am avut privilegiul să particip împreună cu un coleg (un alt maestru în arta oratoriei) la un seminar organizat de un specialist în domeniul managementului (care avea – în momentul acela – peste 80 de ani). Pe parcursul discursului, a devenit un fapt cert că acest pionier extraordinar nu mai era – din păcate – în deplinătatea facultăţilor mintale. Într-o clipă era lucid şi raţional în tot ce spunea, ca în momentul următor să înceapă să divagheze despre subiecte fără nicio legătură cu temele abordate puţin mai devreme.

La un moment dat, a adoptat o poziţie extrem de fermă, care venea însă în contradicţie cu atitudinea pe care o afişase câteva clipe mai devreme. Un spectator i-a atras atenţia asupra acestei schimbări bruşte de atitudine. Oratorul nostru a negat cu vehemenţă că ar fi făcut o afirmaţie de acest gen şi s-a simţit ofensat de faptul că un participant a avut îndrăzneala să-l provoace. Acesta, convins fiind că avea dreptate, a continuat să-şi menţină poziţia războinică.

Prietenul meu, expert în arta negocierilor, considera că această încleştare între două voinţe de fier nu era benefică pentru nimeni dintre cei prezenţi în sală. Niciuna dintre părţile combatante nu era dispusă să cedeze, iar conflictul lor putea astfel să continue la nesfârşit fără niciun folos. Colegul meu se ridică astfel în picioare şi spuse pe un ton politicos, dar ferm:

— Amândoi aveţi dreptate.

El oferi apoi exemple în favoarea ambelor puncte de vedere, punând în final o întrebare-cheie, care îl readuse

pe oratorul nostru la subiectul discursului său.

STILUL MASCULIN *VERSUS* STILUL FEMININ

„Avem tendinţa de a crede, în mod greşit, că, dacă partenerii noştri ne iubesc, vor reacţiona şi se vor comporta într-un anumit fel – în felul în care reacţionăm şi ne comportăm atunci când iubim pe cineva.

JOHN GRAY

În volumele „Bărbaţii sunt de pe Marte, femeile sunt de pe Venus” şi „You Just Don’t Understand”, John Gray şi Deborah Tannen ne explică într-un stil unic, dar extraordinar, de ce cuplurile ajung în cele din urmă să se certe. Deoarece bărbaţii şi femeile au stiluri de comunicare diferite, interpretează adesea greşit cuvintele rostite de partenerul lor de viaţă. Un bărbat se poate simţi jignit atunci când soţia îi spune că este nefericită şi nu înţelege că este doar un moment trecător de supărare şi tristeţe. O femeie se poate supăra atunci când soţul îi oferă sfaturi bine intenţionate în privinţa unui anumit lucru, când ea nu-şi doreşte altceva decât un umăr pe care să plângă. În ciuda iubirii care uneşte un cuplu, aceste neînţelegeri dau naştere unor conflicte traumatizante.

Dar chiar dacă bărbaţii şi femeile „funcţionează” pe frecvenţe diferite, ei pot să înveţe să comunice pe aceeaşi lungime de undă. Femeile pot să înveţe – aşadar – că nemulţumirea este benefică (John Gray scoate în evidenţă faptul că bărbatul compară astfel cerinţele soţiei sale cu propriile sale priorităţi şi necesităţi), iar bărbaţii pot să înveţe că – atunci când o femeie le semnalează o problemă – nu-şi doreşte neapărat ca partenerul ei să o rezolve de-ndată, ci este doar o manifestare a dorinţei de a fi ascultată şi de a-şi descărca sufletul. Dacă sunteţi implicaţi într-o relaţie, vă sfătuiesc să cumpăraţi aceste cărţi. Citindu-le şi punându-le în aplicare sfaturile şi exemplele pe care vi le oferă, puteţi păstra de-a pururi magia căsniciei voastre.

DIFERENŢELE CULTURALE PRESUPUN DIFERENŢE DE COMUNICARE

„Anglia şi America sunt două ţări despărţite de aceeaşi limbă.

GEORGE BERNARD SHA W

Un expert în arta oratoriei şi a protocolului internaţional afirmă că este deosebit de important să ştii să respecţi datinile şi obiceiurile culturale ale unei ţări străine. După ce a organizat sute de programe şi seminalii pe această temă, Sondra (expertul nostru) este încă nedumerită şi extrem de şocată de faptul că foarte puţini americani ştiu să se comporte în prezenţa unor oameni din alte ţări.

— Înainte de a călători în străinătate, în scop de afaceri sau de plăcere – spune Sondra – rezervaţi-vă puţin timp ca să studiaţi eticheta ţării respective pentru a nu-i jigni locuitorii – chiar şi în mod neintenţionat – pentru că le încălcaţi (din ignoranţă) normele culturale. Manifestaţi interes şi toleranţă faţă de grupările etnice din compania sau comunitatea voastră! Multe neînţelegeri cu caracter etnic se nasc datorită faptului că oamenii cred cu naivitate că stilul lor de viaţă este singurul şi cel mai bun din lume. Un director al unei companii cu care colaborez a refuzat să angajeze o tânără absolventă de facultate, foarte talentată, pentru că pe tot parcursul interviului şi-a ţinut privirea aţintită în pământ. „N-a vrut deloc să se uite în ochii mei”, s-a plâns directorul. „Cum aş putea să am încredere în ea?” – a tras el concluzia în mod eronat. Ce nu ştie el este că – în unele culturi din Asia – tinerii sunt învăţaţi să li se adreseze părinţilor sau oamenilor mai în vârstă ţinându-şi ochii aţintiţi în pământ în semn de respect.

Aşa cum a observat Shaw, cunoaşterea aceleiaşi limbi nu vă oferă garanţia că aţi înţeles sau că aţi interpretat corect un cuvânt sau un gest. Trebuie să înţelegeţi că oamenii sunt diferiţi unii de alţii, iar a fi diferit nu înseamnă a fi ciudat.

Diferenţele nu trebuie să se transforme în neînţelegeri. Evitaţi conflictele cu ajutorul expresiilor subtile sau al zicalelor moştenite din bătrâni, de o inteligenţă şi o savoare aparte! Nu uitaţi că nu trebuie să

deveniţi duşmani doar pentru că nu împărtăşiţi părerea semenilor voştri!

PLAN DE ACŢIUNE

Aţi rezervat parcul din apropiere pentru aniversarea celor 50 de ani de căsnicie a părinţilor voştri. Aranjaţi deja mesele, panglicile şi baloanele colorate, când o altă familie îşi face apariţia, spunând că ei sunt cei care au rezervat parcul pentru petrecerea de absolvire a fiului lor. Vă acuză că aţi pus stăpânire fraudulos pe locul respectiv şi vă ameninţă că vor chema poliţia ca să vă alunge de acolo. Ce faceţi?

CUVINTE
CONCILIANTE

Evitaţi cearta.

„Suntem convinşi că putem rezolva această problemă.

Creaţi o atmosferă plăcută, evitând astfel un conflict inutil.

„Să vedem dacă putem găsi pe undeva mai multe mese!”

Folosiţi pluralul colectiv „noi”, lucru care vă ajută să dezamorsaţi conflictul.

„Vom încerca să vedem mai târziu cine este responsabil pentru această încurcătură nefericită. Deocamdată, însă...”

CUVINTE
CONFLICTUALE

Vă lansaţi într-o ceartă.

„Staţi un moment! Avem aceleaşi drepturi asupra parcului ca şi voi”.

Creaţi o atmosferă tensionată şi continuaţi cearta.

Ar fi trebuit să veniţi mai devreme dacă doreaţi să puneţi mâna pe locul ăsta”.

Folosiţi numai pluralul „voi”, lucru care îi înfurie şi mai tare.

„Dacă voi credeţi că puteţi să daţi buzna peste noi şi să ne alungaţi, vă înşelaţi”.

Vă uniţi eforturile ca să obţineţi acelaşi lucru.

„Să vedem cum ne distribuim locurile pentru ca toată lumea să fie mulţumită. În fond, vrem cu toţii acelaşi lucru”.

Vă menţineţi poziţia războinică şi îi transformaţi în duşmani veritabili.

Nu-mi vine să cred. Cum se poate aşa ceva? Plănuim această aniversare de luni de zile. Cum au încurcat lucrurile atât de tare?”

„TACTUL ESTE ARTA DE A-ŢI SPUNE PUNCTUL DE VEDERE FĂRĂ SĂ-ŢI FACI DUŞMANI”.

Autor anonim

— Capitolul 6 –

Numele jocului

Vreţi să ştiţi ce trebuie să faceţi dacă cineva încearcă să vă manipuleze în mod deliberat?

Una dintre legile artei negocierilor spune că „O tactică recunoscută nu mai este deloc eficientă” Dacă surprindeţi pe cineva care încearcă să vă submineze, eliminaţi-i strategiile murdare scoţându-le la iveală!

De acum încolo, ori de câte ori simţiţi că o persoană adoptă un joc necinstit, daţi cărţile pe faţă pentru ca jocul să înceteze! încercaţi să vă detaşaţi spiritual de situaţia respectivă, descoperiţi ce se întâmplă şi apoi spuneţi deschis ce aţi observat!

DAŢI CĂRŢILE PE FAŢĂ!

„Îmi distrug duşmanii transformându-i în prieteni”.

ABRAHAM LINCOLN

Arta Conversaţiei Fu presupune subtilitate, nu brutalitate. Scopul nostru este să neutralizăm, nu să distrugem duşmanii, scoţând la iveală jocurile murdare pe care le folosesc.

Soţul meu dorea la un moment să cumpere o maşină. După mai multe vizite făcute distribuitorilor de maşini, a găsit exact ce căuta. Se pregătea să semneze contractul când vânzătorul îi spuse:

- Mă întorc imediat. Trebuie să verific dacă acesta este preţul corect al maşinii.

După aproape 20 de minute de aşteptare, soţul meu

şi-a dat seama că vânzătorul se transformase din personajul pozitiv în personajul negativ. Probabil că observase cât de mult îşi dorea Les maşina, aşa că se hotărâse să-l lase să fiarbă în suc propriu. Vânzătorul miza pe ideea că – datorită faptului că Les nu ştia dacă directorul avea sau nu să încheie contractul – devenea nerăbdător, fiind dispus apoi să plătească un preţ mai mare.

Cu siguranţă, aceasta era intenţia vânzătorului. Se întoarse în cele din urmă, cerându-şi scuze pe un ton cât se poate de fals.

- îmi cer mii de scuze că a durat atât de mult. Am încercat să duc muncă de lămurire cu şeful meu, dar insistă să vindem maşina cu 16.000 $. Spune că – şi aşa – vă oferim un preţ extrem de avantajos, motiv pentru care nu putem să-l mai coborâm.

Soţul meu şi-a dat imediat seama de jocul murdar pe care îl făcea vânzătorul. Dar, pentru că nu dorea să-şi facă un duşman, ci doar să-şi susţină punctul de vedere, spuse pe un ton calm, dar ferm:

- Ştiu că aveţi autoritatea să stabiliţi preţurile produselor sau serviciilor pe care le prestaţi. Dar, dacă doriţi să vindeţi maşina, sunt gata să semnez contractul pentru suma de 14.500 $. Dacă nu, voi căuta în altă parte.

Vânzătorul acceptă preţul iniţial, bombănind fără încetare că va fi penalizat de şeful său pentru afacerea încheiată. Ştia, însă, că fusese prins cu mâţa-n sac.

DEJUCAŢI PLANURILE NECINSTITE!

„Răbdarea nu este nicicând mai importantă ca atunci când sunteţi pe punctul de a o pierde. AUTOR ANONIM

Ce faceţi atunci când oamenii vă constrâng să luaţi o decizie? Ei speră că – luând o hotărâre în grabă – veţi face concesii pe care, în mod normal, nu le-aţi face. Le puteţi dejuca planurile spunându-le: „Doar n-ai de gând să mă grăbeşti în această privinţă, nu?” Fireşte că nu!

Într-o zi, înainte de începerea unui seminar, o femeie m-a abordat şi mi-a spus:

- M-am înscris la acest curs, pentru că mă bate gândul să-mi dau demisia din postul pe care îl ocup în prezent. Lucrez la o firmă de avocatură, deţinută de un tată şi un fiu. Domnul Murphy senior îmi cere să pregătesc un maldăr de facturi ca 15 minute mai târziu domnul Murphy junior să vină la biroul meu şi să-mi spună să aşez în ordine câteva dosare juridice. O oră mai târziu, domnul Murphy senior se înfurie că facturile sale nu sunt trimise la destinaţie. Între timp, domnul Murphy junior vrea să ştie unde sunt dosarele sale. Nu mai suport! O să înnebunesc în curând!

Am sfătuit-o să se detaşeze de situaţia respectivă pentru a o analiza obiectiv.

- Ce se întâmplă de fapt acolo? i-am sugerat eu să se întrebe.

- Eu sunt la mijloc, pe post de „sandviş”, observă ea după câteva clipe de gândire.

- Atunci, atrage-le atenţia asupra acestui lucru! Data viitoare, când îţi vor mai încredinţa o sarcină care vine în conflict cu alta primită ceva mai devreme, spune-le ce te supără! Nu mai suferi în tăcere şi nici nu mai lua decizii pripite care te fac să te consumi Spune-le politicos, dar ferm: „Vă rog să nu mă mai faceţi «sandviş»! Tatăl sau fiul dumneavoastră mi-a cerut să lucrez la un alt proiect. Dacă sunteţi amabili să vă puneţi de acord care dintre aceste proiecte constituie o prioritate, voi fi fericită să mă apuc de treabă”.

IRITARE *VERSUS* RĂBDARE

„Răbdarea este partenerul înţelepciunii. SFÂNTUL AUGUSTIN

În timpul unui seminar, un barman ne-a mărturisit că misiunea cea mai dificilă căreia trebuie să-i facă faţă este aceea de a-i refuza pe cei care îi solicită băuturi gratuite.

- îmi pierdeam adesea răbdarea pentru că mă trezeam asaltat de tot soiul de pomanagii. Acum, după seminariile dumneavoastră, când mă aflu în situaţia mai sus menţionată, iar cineva încearcă să mă convingă să-i dau o băutură de pomană, îi răspund în felul următor: „Doar nu-

mi ceri o băutură pe gratis, nu-i aşa?” Sau dacă minorii încearcă prin tot felul de subterfugii să mă convingă să le servesc băuturi alcoolice, îi dezarmez spunându-le: „Doar nu vreţi să-mi pierd slujba pentru că vând băuturi alcoolice minorilor, nu?” Acum, pentru că ştiu cum să abordez problema, nu mai cad victima tensiunii inutile ori de câte ori cineva încearcă să obţină de la mine o bere pe gratis.

- Şi noi punem în practică acest procedeu al dejucării planurilor nu tocmai cinstite, interveni un poliţist. „Doar nu încercaţi să mituiţi un ofiţer de poliţie, nu-i aşa?” este întrebarea care îi dezarmează pe loc pe toţi cei care au de gând să apeleze la o stratagemă murdară ca să scape basma curată.

Aţi avut vreodată neşansa să fiţi purtătorul unei veşti proaste? Vi s-a întâmplat ca destinatarul acestui mesaj de rău augur să-şi verse nervii pe voi, pentru că i l-aţi adus la cunoştinţă, chiar dacă nu sunteţi vinovaţi de producerea nefericitului eveniment? Aţi vrea să ştiţi cum puteţi să preveniţi acest lucru?

Adoptaţi o atitudine care să spună „Dar de ce îţi verşi nervii pe mine?” Daţi din umeri, afişaţi o privire inocentă, care să sugereze întrebarea – „De ce m-ai ales pe mine ca să te răcoreşti?” – şi rostiţi pe un ton cât se poate de jalnic: „Hei, nu împuşca solul!”

„Mânia este o nebunie trecătoare”, observa marele poet şi scriitor satiric Horaţiu. Oamenii vor înceta să vă copleşească cu mânia lor dacă îi veţi ajuta să-şi conştientizeze nebunia. Vă vor spune în cele din urmă: „Da, ştiu. Nu este cinstit să dau vina pe tine. Dar vestea pe care mi-ai adus-o a fost picătura care a umplut paharul”. Sau îşi vor cere iertare, spunându-vă: „Îmi pare rău că m-am răzbunat pe tine, dar vestea asta a picat în cel mai nepotrivit moment din lume”.

EVITAŢI GÂLCEVI LEI

„Nu vă luptaţi cu forţele potrivnice! Folosiţi-le în favoarea voastră!”

R. B UCKMINSTER FULLER

Ca să-l parafrazăm pe Bucky Fuller, am putea să

spunem că nu trebuie să ne luptăm cu forţele potrivnice, ci să le dejucăm planurile. Vi s-a întâmplat vreodată să faceţi o călătorie lungă împreună cu familia? Aţi pornit la drum ca familia Walton (familia care deţine şi controlează lanţul de magazine Wal-Mart, *n.tr.)* ca să sfârşiţi ca familia Simpson (familia protagonistă a faimosului serial de desene animate *Familia Simpson, n.tr.)?* Dacă toată lumea începe să vocifereze, nu vă lăsaţi cuprinşi de mânie, ci încercaţi să potoliţi spiritele cât mai raţional cu putinţă! „Cu toţii suntem obosiţi şi nervoşi pentru că stăm îndesaţi în maşina asta de peste patru ore. Dar vom ajunge la hotel în câteva minute. Până atunci, să ne purtăm civilizat!”

O femeie ne-a oferit povestea ei.

— Eu şi logodnicul meu am creat o variantă a acestui joc pentru a ne salva relaţia. La începutul poveştii noastre de iubire, el mă întreba foarte multe lucruri referitoare la prietenii pe care i-am avut înaintea lui. Devenea extrem de gelos. Apoi, eu mă supăram pentru că aducea în discuţie subiecte despre care oricum nu doream să vorbesc. Aceste sâcâieli aparent nesemnificative ameninţau să distrugă iubirea dintre noi. Luna trecută, am hotărât să nu mai vorbim despre oamenii care ne-au fost cândva prieteni. Ne înţelegem mult mai bine astăzi, pentru că nu mai pomenim de prietenele sau prietenii de altă dată. Dacă ne întâlnim cu o persoană care a însemnat ceva în viaţa noastră, ne uităm unul la altul, spunându-ne din priviri: „Poveste veche”. Aceste două cuvinte ne împiedică să ne reluăm obiceiul de a ne sâcâi inutil.

Aţi auzit probabil zicala populară care spune: „Dacă nu învăţăm din trecut, suntem condamnaţi să-l repetăm”. Acest cuplu nu numai că a învăţat din poveştile trecutului, dar a înţeles că – dacă nu-l dezvăluie – va fi „condamnat să-l repete”.

DAŢI GLAS CELOR MAI ASCUNSE GÂNDURII

„Înţelepciunea este singurul zid care ne desparte de întunericul de nepătruns. „MARK VAN DOREN

Poate că cel mai bun exemplu al conceptului de

dezvăluire a jocurilor ascunse ne-a fost oferit de cunoscutul prezentator de radio, Karl Haas. Haas este gazda emisiunii „Adventures în Good Music”, transmisă de foarte multe posturi de radio. Vocea puternică a lui Haas este, prin esenţa ei, un instrument de o frumuseţe rară, bogată în tonalităţi şi rezonanţe unice, de o măreţie covârşitoare, o adevărată „semnătură” orală.

Haas a venit în Hawaii acum câţiva ani ca să prezinte un concert pentru numeroşii săi fani. Sala de spectacol era înţesată de ascultătorii lui fideli, nerăbdători să-şi vadă eroul de la radio în came şi oase. Întunericul se aşternu peste marea de spectatori, scena fu inundată într-o cascadă de lumină, publicul începu să aplaude frenetic şi iată apăru – spre uimirea mulţimii de spectatori – un Karl Haas foarte mic!

Publicul amuţi instantaneu. Eroul nostru mai avusese parte de reacţii asemănătoare, motiv pentru care îşi pregătise un răspuns de o savoare aparte. Cu o licărire ştrengară în ochi, făcu o reverenţă în faţa publicului, mărturisindu-i: „Mc/ ***eu*** n-am ştiut cum arătaţi!”

Spectatorii izbucniră într-un râs nebun. Talentul lui extraordinar de a transforma o situaţie penibilă într-o situaţie comică i-a câştigat simpatia tuturor celor prezenţi în sală. Frumuseţea replicii lui Haas – specifică Artei Distracţiei Fu – constă în faptul că a dat glas – într-un mod cât se poate de hazliu şi spiritual – celor mai tainice gânduri ce-i animau pe spectatori.

Această tehnică de a rosti ce nu se poate rosti se dovedeşte deosebit de eficientă în cazul copiilor. Îmi amintesc şi acum prima vizită a fiilor noştri la dentist, o vizită pe care au făcut-o fără prea mare tragere de inimă. Doctorul i-a întâmpinat prietenos, s-a lăsat în genunchi în faţa lor ca să fie la acelaşi nivel cu ei şi le-a spus:

- Sunt convins că nu vă doriţi sub nicio formă să vă aflaţi aici, nu-i aşa?

Copiii mei au făcut ochii mari, pentru că doctorul oglindise gândurile şi sentimentele lor cele mai tainice.

- De fapt, sunt convins că tot ce vă doriţi este să vă

năpustiţi afară şi să fugiţi cât vă ţin picioarele. Am dreptate?

Dădură din cap amândoi deodată în timp ce medicul continua să dea glas temerilor lor. Câteva minute mai târziu, îl luară pe doctor de mână şi intrară în cabinetul de consultaţie, mulţumiţi că medicul le înţelesese teama şi îi ajutase să treacă peste ea.

PLAN DE ACŢIUNE

Sunteţi prima femeie care lucrează într-o echipă alcătuită numai din bărbaţi, ce profită de orice ocazie ca să vă tachineze. Unii vă aruncă glume de un gust îndoielnic; alţii vă încredinţează misiuni extrem de dificile numai ca să vadă dacă vă descurcaţi. Ce faceţi în acest caz?

CUVINTE CUVINTE

CONFLICTU ALE CONCILIANTE

Vă lăsaţi prinsă în jocul lor Recunoaşteţi jocul pe care îl murdar şi vă enervaţi de fiecare abordează şi hotărâţi să vă dată. păstraţi calmul.

„Daţi dovadă de un „Este vorba doar de încălcarea comportament infantil. De ce teritoriului lor. Dar voi reuşi nu vă maturizaţi odată?” să-i ţin în frâu, fără îndoială”.

Vă lăsaţi intimidată de sunteţi ferm hotărâtă să nu strategiile lor nu tocmai deveniţi victima lor.

cinstite. *„Am multe lucruri de dăruit şi*

„Nu ştiu cât voi mai putea am irosit foarte mult timp şi suporta. A început să-mi fie bani ca să mă pregătesc pentru teamă să mă mai duc la slujba asta. N-am de gând să serviciumă las intimidată de ei.

Vocea vă trădează teama faţă Le puteţi vorbi pe un ton calm, de colegi, lucru care le asigură dar îndrăzneţ, lăsându-i să victoria finală. Înţeleagă faptul că ştiţi de

„Pot să-mi fac datoria la fel de glumă.

bine ca voi. De ce trebuie să „Doar nu mă puneţi la creaţi o atmosferă atât de încercare, nu?”

tensionată?”

Daţi cărţile pe faţă, încercaţi să vă apăraţi, ceea ce dezvăluindu-le faptul că sunteţi îi determină să se umfle şi mai conştientă de jocul lor şi nu vă mult în pene. lăsaţi

uşor păcălită.

„Haideţi, măi, băieţi! mai „Mă verificaţi, aşadar?! M-am lăsaţi-mă în pace! De ce nu vă gândit eu că veţi dori să vă vedeţi de treaba voastră ca să-mi convingeţi dacă «domnişoara» văd şi eu de-a mea?” este aptă pentru slujba asta”.

„ADEVĂRATA ARTĂ A CONVERSAŢIEI NU ESTE NUMAI SĂ SPUI CEEA CE TREBUIE SĂ SPUI LA MOMENTUL POTRIVIT, CI ŞI SĂ PĂSTREZI TĂCEREA ATUNCI CÂND ESTE CAZUL”.

Dorothy Nevill

— Capitolul 7 –

Folosiţi din când în când „cleiul pentru limbă”!

Un tricou fabricat în Vermont a devenit celebru pentru sfatul pe care ni-l oferea: „NU VORBIŢI DECÂT ÎN CAZUL ÎN CARE PUTEŢI ADÂNCI TĂCEREA!” Un sfat înţelept, nu-i aşa?

Este greu să nu spui nimic atunci când ţi s-a făcut o nedreptate. Simţi nevoia să-i atragi atenţia persoanei care a comis-o, pentru a-şi asuma responsabilitatea. „Vorbiţi sub imperiul mâniei” – spune Henry Ward Beecher – „şi veţi avea parte de cel mai bun discurs pe care îl veţi regreta!” Acest capitol vă va învăţa cum să folosiţi „cleiul de limbă” ca să nu aveţi necazuri mai târziu.

TACTUL VĂ SCUTEŞTE DE SITUAŢII PENIBILE

*„Este mai bine să-ţi înghiţi cuvintele decât să fii nevoit să le mănânci mai târziu. „**FRANKLIN D. ROOSEVELT***

Un participant la seminariile mele a izbucnit într-un râs zgomotos atunci când le-am oferit cursanţilor citatul lui Roosevelt. Cunoştea prea bine tâlcul acestor cuvinte, pentru că simţise pe pielea lui ce înseamnă să spui un lucru fără să te gândeşti înainte dacă este oportun sau nu să-l spui.

— La o întâlnire – şi-a început povestirea eroul nostru – după primele momente stânjenitoare de prezentare şi introducere, am descoperit că partenera mea locuise în acelaşi oraş ca mine. Ea m-a întrebat atunci dacă o

cunoşteam pe doamna Walford, întrebare la care i-am răspuns automat, fără să mă gândesc: „Cotoroanţa aia bătrână? A fost profesoara mea de engleză la liceu”. I-am explicat că uram orele ei de engleză, iar ea mă pica la fiecare examen. Am observat prea târziu expresia ciudată de pe chipul fetei, iar după ce mi-am terminat în cele din urmă expunerea, mi-a spus pe un ton aproape neutru: „Doamna Walford este mama mea vitregă”. Vaaai! Seara noastră s-a stricat definitiv din acel moment şi parcă nu se mai termina.

Ce bine ar fi fost dacă tânărul nostru l-ar fi citit pe Oscar Wilde înainte de a se duce la întâlnire! Wilde realizează o descriere extraordinară a unuia dintre personajele sale: „Ştia momentul psihologic critic, când nu trebuia să spună nimic”. Aşadar, înainte să deschideţi gura, întrebaţi-vă dacă ceea ce vreţi să spuneţi nu se va întoarce împotriva voastră! Dacă există chiar şi cea mai mică şansă să se întâmple acest lucru, înghiţiţi-vă definitiv cuvintele!

TĂCEREA ESTE UN INSTRUMENT DIPLOMATIC

„Un diplomat este cel care se gândeşte de două ori înainte de a se hotărî să tacă. „AUTOR ANONIM

Să luăm ca exemplu un interviu pentru ocuparea unui post vacant ca să ilustrăm când şi de ce este înţelept să păstrăm tăcerea! Imaginaţi-vă că cel care vă intervievează vă întreabă dacă v-aţi înţeles bine cu fostul vostru director! Să presupunem că motivul pentru care aţi demisionat din postul acela îl constituie tocmai neînţelegerile pe care le-aţi avut cu directorul companiei respective!

Dacă veţi începe să vorbiţi urât de fostul vostru şef, indiferent dacă aveţi sau nu dreptate, vă va arunca într-o lumină extrem de proastă. Căci – aşa cum observa Will Durant – „Să vorbim urât despre alţii este un mod necinstit de a ne lăuda pe noi înşine”. Chiar dacă cel care conduce interviul este de acord cu observaţiile voastre, îşi va face o părere proastă despre voi, considerându-vă indiscreţi. Se va întreba dacă într-o bună zi nu veţi face observaţii la fel de depreciative şi la adresa lui. Căci – aşa cum era scris

într-o broşură bisericească – „Cel care îţi bârfeşte ***pe cineva*** la ureche te va bârfi şi ***pe tine***”**.**

În acest caz, tăcerea este într-adevăr o faţă plăcută a vitejiei. Vitejia este definită ca fiind „tăria spiritului sau a sufletului care îi înlesneşte unei persoane oportunitatea de a întâmpina pericolul cu fermitate” Acţionaţi, aşadar, cu integritate! Nu cedaţi impulsului de „a vorbi murdar” Nu veţi câştiga respectul nimănui dacă veţi arunca cu noroi asupra unui fost angajator. Dacă trebuie să spuneţi ceva, încercaţi s-o faceţi într-un mod cât mai constructiv cu putinţă! Rezumaţi totul prin a spune „Am învăţat foarte multe lucruri de la el/ea”! Această afirmaţie este – fără îndoială – adevărată şi reprezintă o modalitate elegantă de a vă exprima sentimentele.

PĂSTRAŢI TĂCEREA!

„Tăcerea este rezervorul puterii.

DIN ÎNVĂŢĂTURILE ARTEI CONVERSAŢIEI FU

Vreţi să ştiţi care sunt beneficiile tăcerii?

Dacă cineva se încăpăţânează într-o anumită privinţă, o clipă de tăcere urmată de întrebarea „Şi ce sugerezi?” constituie o modalitate de a-ţi convinge interlocutorul să asculte şi punctul tău de vedere.

Cu mulţi ani în urmă, am primit o invitaţie din partea Universităţii California din Los Angeles să prezint un seminar despre concentrare. Am sosit la hotel cu o seară înaintea evenimentului şi am cerut cutia cu foi volante pe care trebuia să o primesc acolo. După o lungă căutare, personalul hotelului mi-a spus că nu sosise nicio cutie. Singura soluţie era să refac materialul pentru seminar şi să-l multiplic în seara aceea.

Nu existau încă centre de copiere cu un program de lucru de 24 de ore, aşa că mă aflam într-o situaţie disperată. La un moment dat, am zărit în fugă un computer şi un Xerox la recepţia hotelului. Le-am explicat funcţionarilor situaţia, rugându-i să mă lase să le folosesc. Am promis să am mare grijă de ele, oferindu-le şi o sumă de bani pentru utilizarea lor.

Funcţionarii m-au refuzat pe loc. Probabil că intuiţi

care a fost motivul acestui refuz:

- Dacă vă lăsăm *pe dumneavoastră* să folosiţi computerul, trebuie să lăsăm pe *toată lumea* să-l folosească.

Le-am înţeles punctul de vedere. Nu ştiau dacă eram sau nu o persoană aptă să le folosească aparatura, aşa că le-a fost mai uşor să spună „nu” decât „da”. Eram, însă, conştientă de faptul că – dacă aveam să insist – puteam să câştig lupta, aşa că am apelat la o strategie imbatabilă.

- Şi ce soluţie îmi oferiţi?

Apoi, am tăcut definitiv.

Funcţionarii au început să se agite de colo până colo în timp ce eu păstrăm o tăcere apăsătoare. Atitudinea mea i-a obligat să studieze situaţia şi din punctul meu de vedere, determinându-i să găsească o soluţie.

În cele din urmă, au acceptat, spunându-mi:

— Puteţi să le folosiţi, dar vă rugăm să fiţi foarte atentă!

Şi am fost!

Am profitat de ocazie ca să-i scriu o scrisoare directorului general al hotelului, în care i-am semnalat serviciile extraordinare prestate de angajaţii săi, mulţumindu-le tuturor pentru ajutorul pe care mi l-au acordat într-o situaţie disperată. Scrisoarea mea a jucat un rol important în acest proces. Nu trebuie să înţelegeţi că tăcerea este doar un mijloc prin care puteţi obţine tot ce doriţi. Nici pe departe. Ce trebuie să înţelegeţi este că aceste întrebări – „Ce soluţie îmi oferiţi?”, „Ce-aţi face dacă aţi fi în locul meu?” şi „Cum v-aţi simţi în această situaţie?” – urmate de câteva clipe de tăcere dau rezultatele scontate dacă vă păstraţi cuvântul dat şi le întoarceţi favoarea semenilor voştri. Aceste întrebări îi ajută pe cei cărora le solicitaţi sprijinul să vadă lucrurile din perspectiva voastră. Puteţi folosi această metodă ca să obţineţi tot ce doriţi atâta timp cât recunoaşteţi meritele persoanei respective şi nu profitaţi de generozitatea sa.

Tăcerea se poate dovedi mult mai convingătoare decât oricare alt discurs plin de elocvenţă. Dacă aş fi

abătut asupra funcţionarilor o cascadă de motive pentru care trebuiau să mă lase să le folosesc aparatura, le-aş fi consolidat rezistenţa. Cu cât aş fi fost mai aprigă verbal, cu atât ar fi devenit mai încăpăţânaţi. Insistenţa poate da roadele scontate, dar poate fi şi o armă cu două tăişuri. Roata care scârţâie este adesea unsă, dar uneori poate fi pur şi simplu înlocuită.

TĂCERE *VERSUS* VIOLENŢĂ VERBALĂ

„Tăcerea spune mai multe decât toate cuvintele din lume.

FRANK TYGER

O participantă la seminariile noastre – de meserie fotograf – ne-a împărtăşit succesul pe care l-a repurtat punând în practică această strategie. Sue – eroina noastră – îşi mutase de curând biroul într-o clădire nouă, urmând acum să-l amenajeze cât mai repede cu putinţă pentru ceremonia de deschidere. Aşadar, a angajat de două ori o firmă de amenajări interioare, care de două ori a anulat întâlnirea. Au căzut de acord în cele din urmă să înceapă lucrările cu trei zile înainte de marea deschidere. A sosit şi ziua cea mare, în care muncitorii de la firma de amenajări interioare urmau să înceapă lucrarea la biroul ei. Trecu o oră, trecură două şi nu veni nimeni. Primi în cele din urmă un telefon de la şeful de echipă, care îi spuse că rămăseseră în urmă cu lucrările lor (iarăşi!) şi nu vor putea să se apuce de treabă până luni.

Sue ne-a spus că era gata să renunţe la serviciile lor când şi-a adus aminte că cel mai bun demers era să-i facă responsabili pentru neseriozitatea lor, punându-le o simplă întrebare, urmată de o tăcere plină de semnificaţii. Ea îi spuse, aşadar, şefului de echipă că nu mai putea tolera încă o întârziere, îl întrebă „Ce-aţi face dacă v-aş amâna o şedinţă de fotografie de trei ori?” şi apoi amuţi la telefon. Această întrebare îl făcu să înţeleagă faptul că refuzul ei de a accepta o altă amânare era perfect îndreptăţit.

Şeful de echipă încercă încă o dată să-i ofere scuzele sale. De data aceasta, Sue îl întrebă:

- Ce soluţie îmi oferiţi pentru această situaţie nu tocmai

plăcută?

Continuă să-i pună întrebări subtile, urmate de clipe de tăcere, refuzând să cedeze. În cele din urmă, şeful de echipă acceptă să înceapă lucrările de amenajare a biroului în ziua stabilită iniţial.

- înainte de iniţierea în Arta Conversaţiei Fu – spune Sue – aş fi cedat presiunii şi nervozităţii create de această situaţie imposibilă şi mi-aş fi plâns – probabil – de milă. Arta Conversaţiei Fu m-a învăţat în schimb că tăcerea poate fi un instrument mult mai valoros decât violenţa verbală. Drept urmare, nu le permit oamenilor să mă scoată din sărite şi să profite de firea mea uşor delăsătoare.

CÂND TREBUIE SĂ FOLOSIŢI TĂCEREA?

„Tăcerea este unul dintre argumentele cel mai dificil de combătut”.

AUTOR ANONIM

Tăcerea este un factor deosebit de important în negocieri. Imaginaţi-vă încă o dată că doriţi să obţineţi o slujbă, iar cel care vă intervievează vă întreabă la un moment dat care sunt pretenţiile voastre salariale! Dacă răspundeţi – cu tentă de încercare – „35.000 $?”, interlocutorul vostru va înţelege că sunteţi deschişi negocierilor. În acest moment, ar putea păstra o clipă de tăcere, ar ridica din sprâncene ca şi când nu i-ar veni să creadă şi v-ar spune din priviri: „Probabil că glumiţi”.

În această situaţie, s-ar putea să daţi înapoi şi să spuneţi pe un ton mieros: „Dar aş accepta şi 30.000 $ pentru că îmi doresc foarte mult acest post” Sau puteţi să justificaţi salariul solicitat, spunând: „Acesta era salariul pe care îl câştigam şi înainte” sau „Este salariul pe care l-aş obţine într-un post similar în cadrul altor companii” Nerăbdarea voastră ar putea fi un indiciu că veţi putea fi uşor convinşi să acceptaţi o sumă mai mică.

Dacă, însă, spuneţi pe un ton ferm „Vreau 35.000 $”, cererea voastră va fi privită cu aceeaşi fermitate cu care aţi pretins-o. Dacă interlocutorul vostru vă supune la test printr-o tăcere adâncă, păstraţi-vă atitudinea pe care aţi

abordat-o până atunci – aceea de statuie imposibil de clătinat! Directorii – maeştri ai artei interviurilor – sunt conştienţi de faptul că abordarea unei posturi imbatabile, greu de clintit chiar şi în momente de stres şi emoţie excesivă, trădează o tărie de caracter şi o maturitate care ar constitui un „activ” de o valoare incontestabilă pentru instituţia sau organizaţia pe care o conduc.

„Cleiul pentru limbă” este – aşadar – unul dintre cele mai importante aspecte ale Artei Conversaţiei Fu. „Tăcerea este un prieten adevărat, care nu te trădează niciodată”, spunea Confucius. Puteţi deveni propriul vostru prieten învăţând cum să păstraţi tăcerea în situaţii în care cuvintele ar produce numai durere şi suferinţă.

PLAN DE ACŢIUNE

Faceţi parte din consiliul director al comunităţii în care locuiţi şi încercaţi să strângeţi fonduri pentru construirea unei piscine. Participaţi la şedinţa lunară, iar membrii consiliului director sunt supăraţi pentru că preşedintele comitetului nu a trecut la acţiune. Dezbaterea despre inerţia preşedintelui ia o turnură extrem de neplăcută, iar câţiva participanţi aduc în discuţie zvonurile care circulă clandestin referitoare la o eventuală ruină şi chiar divorţ. Vi se cere părerea în legătură cu integritatea persoanei respective. Ce faceţi?

CUVINTE
CONCILIANTE

Vă gândiţi cu atenţie înainte de a spune ceva ce, cu siguranţă, veţi regreta.

„*Vă ajută cu ceva dacă îmi spun şi eu părerea*?”

Acţionaţi cu multă demnitate şi sunteţi precaut în tot ceea ce spuneţi.

„*Sunt rezemat în această privinţă. Nu am cunoştinţe referitoare la motivele pentru care şi-a încetat colaborarea la proiectul nostru*”.

Schimbaţi cu abilitate subiectul conversaţiei spre o tematică mult mai constructivă, determinându-i pe participanţi să-şi îndrepte atenţia spre alte probleme importante aflate pe agenda de lucru.

„Nu mai avem decât o jumătate de oră la dispoziţie. Să trecem acum la următoarea problemă pe care o avem de rezolvaţi”.

CUVINTE

CONFLICTUALE

Vă spuneţi părerea fără să vă gândiţi dacă aceasta va aduce prejudicii imaginii persoanei pe care o judecaţi.

„Cred că a renunţat la acest proiect. Am rămas mult în urmă”.

Vă alăturaţi bârfei generale şi vă aduceţi contribuţia la realizarea unei prezentări cât mai nefavorabile a preşedintelui comitetului.

„Am auzit că soţia lui s-a mutat din casa lor împreună cu cei trei copiii şi cu câinele lor”.

Vorbiţi în continuare urât despre el, subminându-i poziţia. *„Nu este demn de încredere.*

Nu pot să-mi dau seama ce-a văzut la el!”

„NU AM SUFERIT NICIODATĂ DE PE URMA LUCRURILOR PE CARE NU LE-AM SPUS”.

Calvin Coolidjje

— Capitolul 8 –

Ce spuneţi atunci când nu ştiţi ce să spuneţi?

Aţi vrea să ştiţi ce trebuie să spuneţi atunci când cineva vă atacă verbal?

În primul rând, este extrem de important să ştiţi ce *nu trebuie* să spuneţi când o persoană vă aruncă o observaţie răutăcioasă. Nu încercaţi să vă apăraţi cu replica „Nu este adevărat” şi nici nu-i combateţi acuzaţiile, spunându-i: „Nu sunt de acord cu tine”!

De ce? Dacă cineva vă aruncă o lovitură verbală, iar voi îi răspundeţi printr-o negare absolută, nu faceţi decât să-i întăriţi convingerea că acuzaţiile pe care vi le aduce sunt fondate. Dacă cineva vă întreabă „De ce adopţi mereu o poziţie defensivă?”, iar voi îi răspundeţi „Dar nu adopt deloc o poziţie defensivă”, nu faceţi decât să-i întăriţi convingerea că are dreptate. Dacă un individ acuză o persoană de sex feminin că este prea emotivă, iar ea îi răspunde: „Nu, nu sunt emotivă”, îi oferă – neintenţionat –

mai multă convingere individului respectiv.

ÎNCETAŢI SĂ MAI FOLOSIŢI VERBUL „A ÎNCETA” I

„Mintea umană percepe totul ad litteram, neputând să se concentreze asupra sensului contrar al unei idei.

DIN ÎNVĂŢĂTURILE ARTEI CONVERSAŢIEI FU

Un participant la seminariile mele a protestat împotriva acestei idei.

— Cum este posibil ca un răspuns negativ – de genul „Nu este adevărat” – să vină în sprijinul afirmaţiei acuzatoare?

O întrebare de o mie de puncte! Trebuie să înţelegeţi că mintea nu percepe sensul contrar al unei afirmaţii. Ea percepe exact ce aude. Dacă îi spui să nu facă un anumit lucru sau să înceteze să-l mai facă, se produce exact lucrul pe care încercaţi să-l evitaţi. Am să vă dau un exemplu cât se poate de simplu ca să înţelegeţi modul de funcţionare a minţii umane:

Vă rog să nu *vă imaginaţi o cupă plină de îngheţată cu fructe şi bomboane fondante, care-ţi lasă gura apă!* Nu *vă imaginaţi râurile delicioase de ciocolată care se armonizează perfect cu îngheţata de vanilie! încercaţi să* nu *vă gândiţi la frişca pufoasă şi dulce, ornată cu o vişină roşie, de o savoare extraordinară!* Nu *vă imaginaţi că vă puteţi înfrupta din aceste arome minunate şi că le puteţi savura din plin, delectându-vă astfel papilele gustative!*

Puteţi să *nu* faceţi aceste lucruri? Mintea se concentrează numai asupra imperativului „imaginaţi-vă”, ignorând adverbul negativ „nu” De aceea, sportivii de performanţă îşi concentrează atenţia numai asupra obiectivului pe care doresc să-l atingă. De aceea, antrenorii profesionişti le spun elevilor lor: „Mişcaţi-vă încet şi sigur!”, în loc de: „Încetaţi să vă mişcaţi atât de repede!” De aceea, cântăreţii îşi spun că trebuie să cânte mai încet, nu să ţipe pe scenă.

Folosiţi numai cuvinte cu sens pozitiv când vă adresaţi semenilor voştri sau chiar conştiinţei voastre! Dacă un coleg de serviciu vă spune: „Nu te înfuria…!”, iar

voi îi răspundeţi: „Dar *nu* sunt furios”, îi veţi da de înţeles că sunteţi exact ceea ce negaţi cu vehemenţă. Dacă cineva vă acuză că sunteţi o persoană slabă, fără un caracter bine conturat, iar voi îi răspundeţi că nu este adevărat, nu faceţi altceva decât să-i consolidaţi imaginea pe care şi-a făcut-o despre voi.

Richard Nixon a simţit acest lucru pe pielea lui. Vă amintiţi ce a spus în discursul pe care l-a ţinut după ce a fost acuzat de adversarii săi că a profitat de poziţia pe care o obţinea pentru a-şi asigura câştiguri personale? într-un interviu televizat, a încercat să combată aceste acuzaţii, spunând cu vehemenţă: „Nu sunt un escroc”. Încercările sale de a respinge această etichetare negativă nu au contribuit la îmbunătăţirea imaginii sale publice, ci – dimpotrivă – au consolidat-o în ochii multor oameni.

Acest concept deosebit de important se aplică în toate genurile de comunicare. Un prezentator de televiziune şi-a încheiat într-o seară emisiunea spunând pe un ton puţin dojenitor: „Există o modalitate certă prin care puteţi tulbura sufletul oamenilor. Spuneţi-le să nu-şi facă griji!” Acest lucru este valabil şi în cazul altor comportamente reprobabile. Ce credeţi că se va întâmpla dacă îi veţi sfătui pe copiii scandalagii „să nu se mai bată”? Ce se va întâmpla dacă veţi încerca să vă recăpătaţi sângele rece, spunându-vă: „Nu mă voi lăsa pradă lacrimilor” 9 Ce se va întâmpla dacă le veţi spune angajaţilor „să nu mai întârzie la serviciu”?

De acum înainte, abordaţi numai o comunicare pozitivă cu cei din jurul vostru, dar şi cu voi înşivă: „Voi doi trebuie să învăţaţi să vă respectaţi reciproc”; „îmi voi păstra mereu pe buze zâmbetul Monei Lisa”; „De luni, trebuie să ajungi la timp la serviciu. Şi când spun «la timp», nu mă refer să ajungi la bufet ca să bei o cafea, ci la birou, unde trebuie să preiei apelurile telefonice de la ora 8 fix”.

RĂSPUNDEŢI LA O ÎNTREBARE CU O ALTĂ ÎNTREBARE!

„Cel ***mai bun leac pentru mânie este amânarea.***

Aşadar, cum reacţionaţi dacă cineva vă provoacă o adevărată furtună sufletească? Aruncaţi pisica înapoi în curtea lui, punându-i întrebarea: „Ce vrei să spui cu asta?” Farmecul acestei întrebări este faptul că acţionează asupra mai multor sfere comportamentale:

Vă oferă posibilitatea să spuneţi ceva.

Vă tempereazå mânia şi vă împiedică să reacţionaţi cu violenţă.

Vă dă şansa să aflaţi ce se ascunde în spatele atacului persoanei respective.

Vă dă timp să vă recăpătaţi sângele rece şi să vă adunaţi gândurile pentru a nu spune ceva ce, mai târziu, s-ar putea să regretaţi.

Vă oferă posibilitatea să daţi un răspuns inteligent, nu imatur.

Se spune că invidia se naşte datorită neînţelegerii situaţiei unei anumite persoane. Acelaşi lucru este valabil şi pentru mânie. Una dintre „studentele” mele ne-a împărtăşit cu amabilitate experienţa ei legată de acest concept – de a răspunde la o întrebare cu o altă întrebare.

— Am folosit această stratagemă zilele trecute şi nici măcar nu am fost conştientă de acest lucru. Tot ce ştiu este că a mers!

A continuat apoi să ne explice situaţia neplăcută în care s-a aflat.

- Cu şase luni în urmă, am obţinut o promovare, ajungând să controlez activitatea profesională a foştilor mei colegi de muncă. Este o misiune destul de delicată, ca să mă exprim eufemistic. Vinerea trecută, cu puţin înainte de a-mi termina treaba, am primit vizita unuia dintre cei mai buni angajaţi ai mei. El a intrat în biroul meu, a închis uşa, s-a aşezat pe un scaun şi mi-a spus că eram o şefă îngrozitoare. Remarca lui m-a lăsat fără cuvinte. Mă laud că îmi cunosc oamenii foarte bine şi ştiu să lucrez cu ei. De aceea, am fost tentată să-i spun că îmi dădeam silinţa să mulţumesc pe toată lumea, dar mi-am dat seama că aş fi încercat doar să mă justific. Aşa că l-am întrebat ce voia să

spună. „Ei bine” – mi-a răspuns el – „nimeni nu ştie ce se întâmplă în firma asta. Nu am mai avut o şedinţă de luni de zile”. Am înţeles, aşadar, că lipsa de comunicare era motivul supărării lui, aşa că am început să vorbim despre soluţiile şi metodele pe care trebuia să le abordăm pentru o mai bună informare a personalului, nu despre faptul că sunt sau nu o şefă bună.

IGNORANŢĂ *VERSUS* ŞTIINŢĂ

„În spatele fiecărui conflict se ascunde o doză bună de ignoranţă.

LOUIS D. BRANDEIS

Cu puţin timp în urmă, am primit un telefon de la o prietenă, care mi-a mulţumit pentru sfaturile pe care i le oferisem.

- Băieţelul meu de 6 ani – şi-a început ea explicaţiile – mi-a spus într-o zi că mă urăşte şi că îşi doreşte să nu fiu eu mama lui. Îţi închipui cât de tare m-au durut cuvintele lui. Primul meu gând a fost să-l cert pentru comportamentul lui crud: „Nerecunoscătorule, cum poţi să-mi spui asta după tot ce am făcut pentru tine?” Mi-am dat însă seama că dojenile mele n-ar fi ameliorat situaţia şi mi-am amintit de sfatul pe care mi l-ai dat, de a răspunde la acuzaţii cu o întrebare. Aşa că l-am întrebat: „Ce vrei să spui?” „Toţi prietenii mei rămân peste noapte la petrecerea în pijamale – îmi spuse el printre lacrimi – numai eu trebuie să vin acasă. Nu e cinstit”. Descoperind astfel motivul supărării lui, i-am explicat că nu putea să rămână peste noapte la gazda care organiza petrecerea pentru că dimineaţa trebuia să ne trezim devreme ca să ajungem la meciul lui de hockey. Aceste patru cuvinte („Ce vrei să spui?”) m-au împiedicat să spun ceva ce mai târziu s-ar putea să fi regretat şi ne-au ajutat să purtăm o conversaţie decentă în loc să ne aruncăm cuvinte dureroase.

CĂUTAŢI SURSA, NU REACŢIONAŢI DOAR LA SUPRAFAŢĂ!

*„Ignoranţa este un ghinion voluntar. „**AUTOR ANONIM***

Anecdota pe care am să v-o relatez în cele ce urmează vă va ajuta să înţelegeţi mult mai bine de ce este important să descoperiţi rădăcinile adânci ale unei situaţii problematice.

O profesoară intră în clasă după un sfârşit de săptămână ploios şi descoperi o băltoacă de apă chiar în mijlocul clasei. îl chemă pe administrator şi îi explică ce se întâmplase. Acesta se întoarse de-ndată cu o cârpă şi şterse apa. A doua zi de dimineaţă, scenariul se repetă.

Când profesoara intră în clasă în cea de a treia zi şi văzu o altă băltoacă, îl chemă pe director şi îi spuse:

- Este a treia zi când găsesc în clasă o baltă de apă. Puteţi să rezolvaţi problema?

Când administratorul veni câteva minute mai târziu, nu mai aduse cu el cârpa de curăţat. Profesoara îl întrebă cu o privire uimită:

- Cum ai de gând să ştergi apa?

- Nici nu am de gând să o mai şterg, răspunse el. Voi repara spărtura prin care se scurge apa.

De prea multe ori, când cineva spune sau face un lucru nedrept sau grosolan, oamenii preferă „să şteargă cu buretele” Ei reacţionează doar la suprafaţă, nu sondează cauzele care au dat naştere problemei respective şi nu încearcă să o repare.

ÎNCERCAŢI SĂ SONDAŢI MINTEA OMENEASCĂ!

„Tactul este, la urma urmei, un proces de sondare a minţii omeneşti”.

SARAH ORNE JEWETT

Cu câţiva ani în urmă, am participat la o repetiţie pentru o nuntă. În mijlocul procesiunii, o domnişoară de onoare, în vârstă de 5 ani, a căzut pradă unui acces de furie, întrerupând ceremonia. Mama ei o scoase afară în speranţa că o va linişti.

Câteva minute mai târziu, când s-au întors în biserică, fetiţa a făcut din nou o criză de isterie. Mama – vădit stânjenită – pendula între dorinţa de a-şi păstra cumpătul pentru a găsi o cale onorabilă de a ieşi din

această situaţie penibilă şi dorinţa de a-şi plesni fiica în speranţa că astfel îşi va veni în fire. Niciunul din aceste moduri de abordare a problemei nu a dat rezultatele scontate, iar copilul a continuat să-şi menţină poziţia războinică.

Mirele şi mireasa erau pe cale de a-şi pierde răbdarea, când bunica fetiţei o întrebă:

— Lisa, tu ai dormit astăzi?

Fetiţa dădu din cap în semn că nu. Acesta era, aşadar, motivul pentru comportamentul ei isteric. Bătrâna a înţeles imediat că fetiţa obosită şi suprasolicitată avea nevoie de odihnă, nu de ceartă. Ea îşi luă nepoţica în braţe, o duse într-o strană din biserică şi începu să-i fredoneze un cântec de leagăn. Fetiţa adormi în câteva minute.

Eram încântată de modul înţelept în care a reuşit bunica să detensioneze o situaţie stresantă. Mama ei a reacţionat doar la comportamentul fetiţei, încercând cu disperare „să-l şteargă cu buretele”, numai ca acesta să-şi facă din nou apariţia. Sondându-i însă sufletul, încercând să înţeleagă ce se petrece în capul micuţei, bunica a intuit, în cele din urmă, ce se întâmplă cu nepoţica ei şi a acţionat în consecinţă. Este exemplul perfect al modului prin care se poate repara o spărtură şi elimina o baltă de apă.

Aşadar, dacă cineva dă dovadă de un comportament dubios, aveţi mai multe soluţii. Vă puteţi plânge de situaţia respectivă sau puteţi pune întrebări. Puteţi descoperi cauza problemei, punând simple întrebări, de genul: „De ce crezi asta?” sau „Ce vrei să spui cu asta?” Ele vă ajută să identificaţi cauzele unui comportament îndoielnic, pe care apoi îl puteţi corecta.

PLAN DE ACŢIUNE

Imaginaţi-vă că aţi avut o zi obositoare la serviciu! Nu vă gândiţi decât cum să ajungeţi mai repede acasă, să vă aruncaţi pantofii din picioare şi să vă bucuraţi de puţină linişte şi pace. Dar de cum intraţi în casă, vă daţi seama că partenerul de viaţă este supărat. La masă, îl/ o întrebaţi ce s-a întâmplat, iar acesta/aceasta izbucneşte în trombă: „Nu

ne mai distrăm deloc”. Aceasta este picătura care a umplut paharul şi nu ştiţi cum să reacţionaţi.

CUVINTE CONCILIANTE

Încercaţi să aflaţi ce se întâmplă în realitate.

„Ce vrei să spui?”

Alegeţi calea înţeleaptă şi încercaţi să vă informaţi.

„De ce spui asta, iubito/ iubitule?”

Evitaţi un conflict verbal, încercând să nu vă apăraţi.

„Ce te face să crezi asta?”

Încercaţi să aflaţi cauzele acestei izbucniri violente, reparând apoi „spărtura”.

„Aşadar, Barb şi Bill iau lecţii de dans şi...

CUVINTE CONFLICTUALE

Puteţi să negaţi sau să sprijiniţi afirmaţia printr-un „Da, aşa e „sau „Nu, nu ne mai distrăm deloc”.

„Am *fost la ţară weekend-ul trecut*”.

Puteţi să daţi un răspuns necugetat şi pripit.

j) ar ne plimbăm mai mult decât alte cupluri”.

Încercaţi să dovediţi că afirmaţia sa este nefondată, ceea ce duce la declanşarea unui conflict verbal.

j) ar nu te-am scos în oraş zilele trecute şi nu te-am dus la filmul pe care doreai să-l vezi?”

Puteţi reacţiona superficial, pierzând din vedere aspectele importante.

„Uite ce e, lucrez 50 de ore pe săptămână. Nu mai am nici timpul şi nici energia necesare ca să ies în oraş şi să mă distrez

„MISIUNEA NOASTRĂ NU ESTE ACEEA DE A ARUNCA VINA ASUPRA TRECUTULUI, CI DE A ÎNDREPTA CURSUL VIITORULUI”.

John F. Kennedy

— Capitolul 9 –

Găsiţi soluţii, nu greşeli!

Aţi participat vreodată la o discuţie care s-a transformat în cele din urmă într-o critică vehementă la adresa unei persoane sau a unui grup de persoane? Nu

este prea plăcut, nu-i aşa?

Una dintre „cursantele” noastre ne-a spus că doar cu câteva zile în urmă participase la o discuţie de acest gen.

— Şeful nostru organizase şedinţa lunară cu toţi angajaţii săi ca să ne ceară rapoartele referitoare la bugetul realizat. Contabilul nostru a mărturisit fără tragere de inimă că nu avea rapoartele. Şeful nostru a întrebat care era motivul nerealizării lor. Contabilul a spus că nu era vina lui; departamentul de marketing nu-i trimisese sumele finale. Directorul de marketing a intervenit imediat în discuţie, spunând că nu el este responsabil pentru această întârziere; aşteptase toată săptămâna procesarea datelor. Persoana însărcinată cu procesarea datelor a spus – la rândul ei – că primise actele doar cu câteva zile în urmă, dar nu a putut să le trimită mai departe pentru că şeful ei era plecat din oraş... iar discuţia s-a derulat în felul acesta la nesfârşit.

OPRIŢI OSTILITĂŢILE CU UN SIMPLU GEST AL MÂINII!

*„Priviţi problemele ca şi când ar fi nişte gropi în pământ! Puteţi să le adânciţi sau puteţi să sondaţi noi teritorii. „**AUTOR ANONIM***

Trebuie să înţelegeţi şi să acceptaţi faptul că certurile nu au valoare constructivă. Dacă vă aflaţi în pragul unui război verbal, ridicaţi mâna şi împiedicaţi declanşarea lui, spunând: „Să nu ne certăm!”

De ce trebuie să folosim acest gest al mâinii? Pentru că este cel mai eficient mod prin care putem atrage atenţia. Dacă toată lumea vorbeşte deopotrivă, nimeni nu poate să audă vocea raţiunii. Ridicarea mâinii – aşa cum procedează poliţiştii ca să oprească traficul intens de maşini – este un semnal general valabil prin care oamenii înţeleg că trebuie să înceteze să spună sau să facă un anumit lucru. În lumea sportivă există un alt semnal prin care sportivii înţeleg că au dat dovadă de un comportament indisciplinat. Antrenorii şi căpitanii de echipă cer o pauză prin T-ul pe care îl realizează cu ajutorul mâinilor, semn prin care sugerează încetarea

partidei.

Îndreptaţi cursul discuţiei spre un teren mult mai important, cum ar fi – de exemplu – găsirea unor soluţii! „Am putea să ne petrecem toată ziua certându-ne din cauza motivelor pentru care nu am efectuat rapoartele pentru buget, dar asta nu ne va ajuta cu nimic. Cred că ar fi mult mai bine dacă ne-am apuca de treabă şi le-am termina astăzi”.

Un consilier municipal a spus cândva: „În mod normal, sunt de acord cu acest lucru, dar nu este oare timpul să stabilim o dată pentru totdeauna cine poartă responsabilitatea pentru asta? Ţara noastră a trecut recent printr-un scandal financiar care i-am cam şifonat imaginea pe scena politică internaţională. Dacă nu spunem cine este vinovat pentru delapidarea fondurilor, vom suporta cu toţii consecinţele”.

Această personalitate publică a adus în discuţie un aspect extrem de important. În cazul unor litigii, trebuie să fiţi atenţi dacă vă asumaţi – fie şi indirect – vina pentru o anumită situaţie, pentru a nu fi aduşi în faţa instanţei, în acest caz, trebuie să indicaţi vinovatul, specificând însă faptul că aţi fost nevoit să-l arătaţi cu degetul, deşi – în mod normal – nu faceţi acest lucru. „Aş vrea să nu fi fost obligat să procedez în acest fel, pentru că nu-mi stă în fire. Dar aceste circumstanţe nefericite cer să-l deferim justiţiei pe cel vinovat pentru aceste fapte ilegale, pentru a suporta consecinţele acţiunilor sale. Apoi, trebuie să găsim o soluţie pentru ca acest lucru să nu se mai întâmple ca să ne putem recăpăta reputaţia şi integritatea ştirbite de acest eveniment nefericit”.

PROFITAŢI DE PE URMA TRECUTULUI, NU-L BLAMAŢI!

„Înţelepciunea desăvârşită este să trăieşti în prezent, să faci planuri pentru viitor şi să profiţi de pe urma trecutului. AUTOR ANONIM

Conflictele sunt o pierdere de timp, pentru că nu puteţi schimba trecutul, puteţi doar învăţa din el. Aşadar, ori de câte ori oamenii încep să se certe, ridicaţi mâna şi

spuneţi: „Nu veţi ajunge nicăieri dacă vă certaţi”! Opriţi ostilităţile înainte de a produce daune! Subliniaţi faptul că violenţa verbală nu are niciun rost şi că ar fi mult mai bine dacă v-aţi concentra atenţia asupra realizării obiectivului iniţial! Transformaţi atitudinea acuzatoare, cea care promovează întrebarea „Cine este vinovatul?”, într-o atitudine împăciuitoare, orientată spre găsirea unei soluţii amiabile: „Ce putem face în această privinţă?”

Una dintre fostele noastre participante la seminalii ne-a mărturisit că a pus în practică această idee, obţinând rezultate extraordinare. Când s-a întors acasă împreună cu familia ei, după petrecerea vacanţei de primăvară, au fost întâmpinaţi de un miros cumplit. Au descoperit că mirosul venea din bucătărie. Cineva uitase să închidă uşa frigiderului şi toată mâncarea se stricase.

- Cine a fost ultima persoană care a umblat la frigider? întrebă soţul şi toţi începură să arunce vina unii pe alţii.

- Tu ai fost cel care a făcut sandvişurile pentru drum.

- Le-am făcut cu mult înainte de a pleca. Tu eşti cel care s-a întors să bea apă minerală.

- Nu e adevărat, n-am fost eu. Nu eu am ieşit ultimul din casă.

Toată lumea arunca vina asupra altcuiva.

- în cele din urmă – povesti femeia – mi-am amintit de sfatul pe care ni l-aţi dat, de a nu mai dezgropa morţii. Am ridicat mâna şi am strigat: „Ajunge!” Când spiritele s-au mai potolit, am început să vorbesc adoptând un ton mult mai calm: „Nu ajungem nicăieri dacă ne certăm. O putem face până la sfântu' aşteaptă, dar nu vom obţine niciun rezultat. Cred că cel mai bine ar fi să ne apucăm de treabă şi să curăţăm mizeria din bucătărie. După ce vom termina, vom stabili cine trebuie să verifice de acum încolo toate uşile şi dispozitivele din casă atunci când plecăm în concediu”.

ACŢIONAŢI CA UN POLIŢIST ÎNSĂRCINAT CU „TRAFICUL VERBAL”!

„Singurul câştig pe care îl presupune o gâlceavă este evitarea ei.

DALE CARNEGIE

- Cred că trebuie să acţionăm ca poliţiştii însărcinaţi cu temperarea „traficului verbal”, ne-a spus la un moment dat un participant. Dacă oamenii sunt pe punctul să declanşeze un conflict verbal, trebuie să-i oprim înainte de a se ciocni violent.

Este foarte adevărat. Când o discuţie se transformă într-o dezbatere „încinsă”, participanţii sunt gata „să se ardă” Puteţi fi doar nişte simpli spectatori, dar ar fi în avantajul tuturor să împiedicaţi „coliziunea”.

Cheia prin care puteţi să realizaţi acest lucru – fără să jigniţi pe nimeni – este să folosiţi pronumele colectiv „noi”. Pronumele „voi” (ca de exemplu: „Voi, băieţi, încetaţi odată cu scandalul!” sau „De ce nu vă asumaţi voi înşivă responsabilitatea?”) îi poate pune pe participanţi într-o lumină proastă în ochii prietenilor lor, creând impresia că vă situaţi pe o poziţie superioară faţă de ei. Pronumele colectiv „noi” îi va face să înţeleagă faptul că vă implicaţi în situaţia respectivă în dorinţa de a acţiona pentru binele tuturor. Vor aprecia intervenţia voastră în numele lor.

TRECEŢI DE LA CAUZE LA REZULTATE!

„Când vine momentul adevărului, există fie cauze, fie rezultate.

CHUCK YEA GER, PIONIER ÎN A VIA ŢIE

Glenda, o profesoară extraordinară, mi-a atras atenţia asupra faptului că eforturile mele bine intenţionate de a pune capăt certurilor dintre fiii mei nu fac decât să le intensifice. Cu cât încercam să îi domolesc mai mult, cu atât se certau mai tare. De ce? Pentru că altercaţiile lor o făceau pe „mami” să le acorde mai multă atenţie. Copiii mei au reuşit să mă înveţe cum să mă port!

Glenda m-a ajutat să descopăr că încercările mele de a găsi un vinovat pentru disputele dintre ei au creat sindromul „victimei şi al pârâciosului” Sondarea motivelor îi încurajează să adopte în continuare acest comportament belicos, nu să-l elimine. Dacă băieţii încep să se bată, Glenda ridică mâna şi le cere scandalagiilor „să facă

linişte” Acest imperativ – „Faceţi linişte!” – este mult mai eficient decât imperativul „Nu mai vorbiţi!”, pentru că le sugerează clar copiilor ce trebuie să facă, imprimând în acelaşi timp şi comportamentul pe care trebuie să-l adopte. Glenda îi desparte apoi pe combatanţi, le spune că dau dovadă de un comportament îndoielnic şi îi roagă să se joace împreună până când vor învăţa să se respecte reciproc.

Mulţi părinţi mi se plâng la seminalii de faptul că trebuie să repete de trei sau patru ori un lucru până când copiii îl execută. Părinţii pot alege un alt mod de abordare a problemei, fără să mai fie nevoie să spună ceva de zece ori. Pot, de exemplu, să le spună copiilor: „Uitaţi-vă în ochii mei!” – un imperativ mult mai eficient decât banalul „Fiţi atenţi!” Păstraţi tăcerea până când toată lumea amuţeşte şi se uită în ochii voştri, apoi spuneţi-le cu o voce fermă: „Ascultaţi bine ce vă spun, pentru că nu o spun de două ori! împărţiţi jucăriile între voi sau vi le iau pe toate! Nu vă mai tachinaţi inutil şi jucaţi-vă frumos!”

Dacă un copil îndrăzneşte să spună: „Dar nu e drept. El a...”, ridicaţi din sprâncene, nu tonul vocii! Adoptaţi o privire mirată, ca şi când aţi spune: „Nu cred că vrei să mergi mai departe, nu?” Aceste gesturi şi priviri sunt adesea suficiente pentru ca micuţii să înţeleagă că nu glumiţi. Refuzul de a afla motivele iscării unei lupte între ei le va da copiilor de înţeles că nu preţuiţi scuzele şi pretextele, ci acţiunile.

RIVALITATE FRĂŢEASCĂ *VERSUS* SOLIDARITATE FRĂŢEASCĂ

„Vă aşteptaţi ca fiii voştri să se înţeleagă sau speraţi că se vor înţelege cândva? „JOHN ROSEMOND

O mamă fericită ne-a scris că a folosit această stratagemă ca să transforme rivalitatea fiicelor ei în solidaritate.

- Fetele mele – ne-a spus ea – obişnuiau să se «păruiască» destul de des. Am încercat să domolesc disputele dintre ele, dar deveneau geloase şi iritate pentru

că le luam – pe rând – apărarea.

La o zi după ce-am participat la seminarul dumneavoastră, am organizat o conferinţă de familie şi le-am explicat tuturor că nu mai aveam de gând să tolerez certurile lor stupide. Le-am spus că – de acum încolo – voi căuta soluţiile unei probleme, nu cauzele care au declanşat-o. Le-am explicat că – ori de câte ori aveau să se certe – le voi impune două lucruri: ori plecau fiecare de acasă şi se duceau unde vedeau cu ochii, ori încercau să găsească o cale de împăcare. Fireşte că m-au pus la încercare. A doua zi, fiica mea cea mică a izbucnit într-o criză de isterie pentru că sora ei îi luase o fustă fără să-i ceară voie. Fiica mea cea mare a acuzat-o – la rândul ei – că i-a luat puloverul preferat la şcoală, ceea ce a dus la declanşarea unui conflict verbal de proporţii. Am ridicat mâna şi am spus:

- Fetelor...

N-a fost nevoie să spun nimic mai mult. Fără nicio altă intervenţie din partea mea, au încetat lupta şi au stabilit nişte reguli referitoare la purtatul hainelor. Gestul meu a fost suficient să le reamintească faptul că trebuie să se concentreze asupra rezultatelor, nu a cauzelor.

Vă gândiţi probabil „Nu am copii, aşa că de ce mi-aş bate capul cu probleme de acest gen”. Dar această tehnică se poate aplica şi în alte cazuri. Trebuie să înţelegeţi că – atunci când încercaţi să potoliţi conflictul iscat între doi prieteni – s-ar putea să vă situaţi „între ciocan şi nicovală” în loc să descoperiţi cine este vinovat de scandalul provocat, ridicaţi mâna şi spuneţi: „Hei, potoliţi-vă! Să nu ne stricăm ziua amintindu-ne de lucruri vechi!” Dacă puteţi, determinaţi toate părţile combatante să iasă din cameră ca să se îndepărteze – în sens strict şi figurat – de problemele sau disensiunile create între ele!

PLAN DE ACŢIUNE

Vă aflaţi într-un supermarket unde faceţi cumpărături. După ce aţi umplut căruţul, vă îndreptaţi spre o casă şi – o dată ajunşi acolo – descoperiţi că nu puteţi plăti cu cartea de credit, pentru că vă este refuzată.

Nu aveţi la voi nici cecuri şi nici bani gheaţă, aşa că sunteţi nevoiţi să lăsaţi mărfurile în magazin. Simţiţi nevoia să vă îndreptaţi toată mânia asupra partenerului de viaţă, pentru că nu a alimentat cârdul, aşa cum promisese iniţial şi pentru că v-a pus într-o situaţie extrem de neplăcută. Ce faceţi în acest caz?

CUVINTE CONFLICTUALE

Vă axaţi numai asupra trecutului şi a lucrurilor care ar fi trebuit să se întâmple, fără să obţineţi însă niciun rezultat.

„De ce n-ai alimentat cârdul aşa cum ai spus că vei face?”

Vă axaţi numai asupra motivelor şi a pretextelor: de ce nu a alimentat cârdul?

„Cum adică n-ai avut timp? Ar fi trebuit să rezolvi problema de săptămâna trecută.

Vă ciondăniţi inutil, în încercarea de a găsi un vinovat. *„Este vina ta că am fost umilit în faţa tuturor oamenilor din magazin. Cum poţi să-mi spui că ar fi trebuit să te întreb mai întâi? De unde era să ştiu că n-ai alimentat cârdul?”*

Vă certaţi din cauza motivelor care au generat această situaţie neplăcută.

/Vw *mă interesează că ai fost ocupat/ă la serviciu. Asta nu este o scuză”.*

CUVINTE CONCILIANTE

Vă concentraţi atenţia asupra viitorului şi a găsirii unei soluţii pentru îndreptarea lucrurilor.

„Cum putem să alimentăm contul pentru Visa Cârd ca să ne folosim cartea de credit chiar astăzi?”

Vă axaţi numai asupra acţiunilor pe care trebuie să le faceţi de acum încolo.

„Pe viitor, dacă întârziem cu alimentarea cârdului, te rog să-mi spui acest lucru ca să nu mai contăm pe cartea de credit”.

Opriţi ostilităţile ridicând mâna şi spunând: „Hai să

nu ne mai certăm!”

Nu ajungem nicăieri dacă dăm vina unul pe altul. Hai să găsim – în schimb – o soluţie ca să nu ne mai trezim niciodată într-o situaţie ca aceasta!”

Discutaţi cu mult calm întâmplarea şi comportamentul pe care îl aşteptaţi de la partenerul vostru de viaţă.

JVE aflăm amândoi de aceeaşi parte a baricadei. Amândoi vrem să ne menţinem contul la zi”.

PARTEA A DOUA

Cuvinte conflictuale, cuvinte conciliante!

„PIETRE ÎN MINE DE VEI ARUNCA, OASELE MI LE VEI FRÂNGE. CUVINTE GRELE ÎN MINE DE VEI AZVÂRLI, NICIDECUM NU MĂ VEI RĂNI”.

Robert Fuljjhum **– Capitolul 10 –**

Recunoaşteţi şi acceptaţi, nu vă certaţi!

Aşa cum observa Robert Fulghum, cântecul pe care îl fredonează copiii – „Pietre în mine de vei arunca, oasele mi le vei frânge, dar cuvinte grele în mine de vei azvârli, nicidecum nu mă vei răni” – este departe de a fi adevărat. Cuvintele rănesc sufletul. De fapt, anumite cuvinte dau naştere unui amalgam de sentimente – de la ruşine la mânie, de la teamă la tristeţe, iar oamenii se simt mustraţi, criticaţi, respinşi sau puşi la stâlpul infamiei şi reacţionează în consecinţă.

Capitolele din această parte a cărţii analizează cuvintele care se pot transforma în adevărate arme sau instrumente mortale. Arma este definită ca fiind „un instrument de luptă folosit la atac sau la apărare” Trebuie să evitaţi cuvintele cu tentă războinică, pentru că ele generează reacţii ostile şi conflicte verbale.

În seminariile noastre, noi numim această secţiune „Cuvinte conflictuale, cuvinte conciliante”. Mii de oameni ne-au mărturisit că înlocuirea cuvintelor sau a expresiilor belicoase cu expresii sau cuvinte prietenoase au marcat o diferenţă extraordinară în modul lor zilnic de comunicare – la serviciu, acasă şi în comunitatea în care trăiesc.

CUVINTE CARE ALINĂ *VERSUS* CUVINTE CARE

RĂNESC

„Cuvintele atârnă ca nişte rufe pe sârmă, fluturate de vântul inteligenţei umane. RAMESHWAR DAS

Într-o zi, în timp ce încercam să închiriez o maşină, am fost martora unei situaţii dramatice, provocate de primul cuvânt din seria Cuvintelor Conflictuale.

O femeie îl abordă pe agentul de închirieri, spunându-i:

- Eu sunt Evelyn Jones şi am rezervat un Ford Mustang.

Angajatul îşi verifică agenda şi spuse:

- Da, doamnă Jones, am notat rezervarea dumneavoastră.

Apoi, adăugă cu o voce şovăitoare:

- Dar nu mai avem niciun Ford Mustang.
- Cum este posibil aşa ceva? întrebă femeia încruntată. Am rezervat Mustangul cu câteva săptămâni în urmă.
- Aşa este, răspunse agentul, dar le-am închiriat pe toate azi dimineaţă.

Clienta nu era deloc încântată de situaţia în care se afla.

- Nu mai înţeleg nimic. Am sunat din timp ca să rezervmaşina. Aţi spus că aveţi una pentru mine.
- Aveţi dreptate, dar avem o nouă angajată, care a uitat să citească lista cu rezervări.

Când am plecat, ei încă se mai certau. De ce? Pentru că agentul de închirieri folosea mereu cuvântul ***„dar”,*** un cuvânt care anulează tot ce s-a spus puţin mai devreme, stabilind astfel o relaţie ostilă. Conjuncţia ***„dar”*** acţionează precum un ciocan verbal, transformând o discuţie paşnică într-o dezbatere încinsă.

AFIRMAŢII CARE UNESC *VERSUS* AFIRMAŢII CARE

DESPART

„Nu poţi să stabileşti o relaţie cu un ciocan. AUTOR ANONIM

Vreţi să ştiţi cum să daţi naştere unei discuţii

pacifiste?

Folosiţi cuvântul constructiv ***„şi”*** în locul cuvântului distructiv ***„dar”!*** Frumuseţea acestui cuvânt este că vine în completarea, nu în contradicţie cu fraza anterioară. Este o rampă de lansare pentru o discuţie, nu pentru un conflict verbal.

Agentul ar fi putut să înlesnească tranzacţia spunând cu amabilitate: „Aveţi dreptate, doamnă Jones, aveaţi dreptul la un Ford Mustang şi îmi cer mii de scuze că nu avem unul disponibil şi aş dori să vă ofer un model mult mai performant...”

Gândiţi-vă la următorul lucru! Oare cuvântul *„dar”* nu precede adesea o informaţie negativă? „Ai făcut o treabă bună, dar...”; „Ştiu că am spus că va dura numai 15 minute, dar...” Acest cuvânt sugerează – evident – un răspuns negativ, pentru că ascultătorii sunt conştienţi de faptul că vor afla ceva nu tocmai plăcut. Afirmaţia „îmi dau foarte bine seama câtă nevoie ai de acest împrumut, dar...” înseamnă de fapt că „nu vei primi împrumutul” Oamenii nu mai ţin seama de cuvintele care au precedat conjuncţia *„dar”,* pentru că ştiu că ceea ce urmează acesteia va avea cu adevărat un impact asupra lor.

Conjuncţia *„şi”* stabileşte un echilibru între două propoziţii, chiar dacă sensul lor este diametral opus. „Ai făcut o treabă bună şi te-aş ruga să mai adaugi o întrebare din care să reiasă...”; „Ştiu că am spus că va dura numai 15 minute şi îmi pare rău că a durat mai mult decât am preconizat. Computerele noastre vor începe să funcţioneze în curând şi atunci...”; „Aş fi încântat să-ţi acord împrumutul solicitat şi, dacă îmi poţi oferi dovada că ţi-ai plătit toate impozitele, am putea să...”

„DAR” ANULEAZĂ, „ŞI” MEDIAZĂ

*„Fireşte **că** ţip. Asta pentru **că** nu am dreptate! „**LESLIE CHARLES***

Am putea modifica acest citat în felul următor: „Fireşte că ţip. Asta pentru că din cauza ta nu am dreptate!” Conjuncţia *„dar”* minimalizează importanţa cuvintelor unei persoane. Propoziţia „Este un punct de

vedere bun, dar…” înseamnă de fapt „Te-ai înşelat”. Persoana „subminată” în acest fel va protesta, fără îndoială.

Am primit o scrisoare din partea unei profesoare de engleză, care mi-a relatat cu lux de amănunte ce descoperire extraordinară făcuse:

„Am fost profesoară timp de 20 de ani. Am crezut întotdeauna şi i-am şi învăţat pe elevii mei că «dar» este o conjuncţie care uneşte două propoziţii sau fraze. Dumneavoastră mi-aţi demonstrat că nu uneşte propoziţii, ci le determină să se «ciocnească» una de alta. «Dar» nu uneşte aşadar propoziţiile, ci stabileşte un conflict între ele, pentru că nu conferă aceeaşi valoare afirmaţiilor spuse înainte şi după el.

Elevii mei au studiat modul de funcţionare a acestui cuvânt şi au ajuns cu toţii la aceeaşi concluzie… «Dar» aduce după sine o veste proastă. «Ştiu că vrei să conduci această maşină, dar… «Mi-ar plăcea să te înscriu în echipa mea, dar… «Aş vrea să merg cu tine la plimbare, dar…

Am hotărât împreună cu elevii mei să scăpăm de Factorul «Dar» Cel Aducător de Veşti Proaste. Le-am atras atenţia colegilor mei profesori asupra acestui aspect într-una dintre şedinţele noastre săptămânale şi au fost cu toţii de acord să adopte această perspectivă revoluţionară de a privi lucrurile. Este evident că misiunea noastră de a preda limba engleză – şi nu numai – nu se reduce doar la explicarea regulilor de gramatică, de pronunţie şi de ortografie. Cuprinde şi selectarea cuvintelor care sprijină, nu sabotează eforturile noastre de a comunica într-un mod cât mai constructiv cu putinţă”.

DIFERENŢE DE OPINIE *VERSUS* DEZBATERI ÎNCINSE

„Dovada unei inteligenţe extraordinare este capacitatea de a susţine, în acelaşi timp, două idei complet opuse. F. SCOTT FITZGERALD

O variantă a citatului lui Fitzgerald ar fi aceea că dovada unei relaţii extraordinare este capacitatea persoanelor implicate în relaţia respectivă de a susţine în

acelaşi timp mai multe idei opuse *fără* să devină oponenţi. Acest lucru se poate realiza atâta timp cât cuplul foloseşte conjuncţia „şi” în momentul în care o persoană foloseşte cuvântul „dar”, implicaţiile sunt clare: „Felul meu de a fi sau de a privi lucrurile este mai bun decât al tău”.

Îi împart câteodată pe cursanţii mei în două tabere: o tabără trebuie să susţină cu argumente imbatabile poziţia burlacului, iar cealaltă statutul căsătoriei. Îi rog să aducă argumente în favoarea ambelor stări civile, încercând să se convingă unii pe alţii că poziţia lor este cea mai bună. Iată cum decurge o conversaţie de acest gen:

- Cum puteţi accepta ideea de a trăi o veşnicie cu aceeaşi persoană? Este atât de plictisitor! Când eşti singur, ai libertatea să mergi unde vrei, când vrei şi cu cine vrei.

- Da, dar după un timp te plictiseşti. Este extraordinar să ştii că ai pe cineva alături care îşi face griji dacă într-o seară n-ai ajuns acasă.

- Căsnicia este o închisoare. Dacă vrei să evadezi, eşti prins într-un morman de ipoteci, facturi şi pensii alimentare.

- Poate că ai dreptate, dar stilul tău de viaţă este atât de frivol! Viaţa nu presupune doar distracţii nocturne.

După cinci minute, îi rog să pună capăt experimentului şi să-şi spună părerea. Ei observă în general că – indiferent de faptul că totul este doar un teatru, unde trebuie să joace un rol – descoperă că devin iritaţi din cauza opiniilor şi ideilor partenerilor lor. Îi întreb de câte ori a intervenit în discuţie cuvântul *„dar”* Unii dintre ei îşi dau seama că l-au folosit ori de câte ori au deschis gura. Ei au respins din start argumentele partenerilor de discuţie chiar înainte ca aceştia să le fi putut expune. Au înţeles astfel că *„dar”* stabileşte o conversaţie asemănătoare cu jocul de ping-pong, în care nicio persoană nu-şi ascultă interlocutorul.

Îi rog apoi să continue discuţia, înlocuindu-l însă pe *„dar”* cu *„şi”.* Fără să depună un efort deliberat, au descoperit că discuţia lor devine mult mai politicoasă şi

mai puţin polemică.

- Ai dreptate, e distractiv să te laşi pradă spontaneităţii şi să faci lucruri sub impulsul momentului. Şi este plăcut să ai şi copii, pentru care devii Dumnezeu pe pământ.

- înţeleg nevoia de a-ţi întemeia o familie, care să-ţi confere stabilitate. Şi nu credeţi totuşi că este la fel de plăcut să fii liber ca pasărea cerului şi să zbori din floare în floare.

Participanţii sunt uimiţi de tonul complet diferit pe care îl abordează fiecare dintre ei. În loc să încerce să-şi impună cu duritate punctul de vedere, ei îl acceptă pe cel al partenerilor lor, tratând acum cu foarte mult respect convingerile foştilor combatanţi.

Dacă aveţi o neînţelegere cu cineva, folosiţi cu precădere cuvântul *„dar”,* nu este aşa?*, >ar”* generează conflicte, în timp ce *„şi”* le evită; *„dar”* creează resentimente, *„şi”* creează armonie. Folosiţi de acum încolo numai conjuncţia *„şi”* pentru a uni două idei sau propoziţii şi veţi descoperi că puteţi discuta lucruri şi aspecte controversate fără să transformaţi conversaţia într-o luptă sângeroasă!

PLAN DE ACŢIUNE

Vă doriţi un câine, dar partenerul vostru de viaţă nu este de acord. Acest dezacord s-a transformat într-o problemă arzătoare, care vă determină să faceţi tot ce vă stă în putinţă ca să vă convingeţi partenerul că prezenţa unui animal este o idee foarte bună. Cum decurge conversaţia?

CUVINTE CONCILIANTE

Folosiţi numai cuvinte pozitive, lucru care conferă discuţiei voastre un caracter constructiv.

„Înţeleg foarte bine că nu vrei animale şi părerea ta este importantă pentru mine”.

Folosiţi conjuncţia „şi” prin care acceptaţi punctul de vedere al partenerului vostru*. „Îmi dau seama că nu ai timp să-l plimbi şi, de aceea, mă voi ocupa numai eu de el”*.

Continuaţi să folosiţi conjuncţia „şi”, îmbinând astfel

armonios două puncte de vedere contrarii.

„Îţi înţeleg sentimentele şi cred că o putem scoate la capăt, în aşa fel încât îngrijorările tale să nu prindă contur”.

Prin intermediul conjuncţiei „şi” recunoaşteţi şi acceptaţi opinia partenerului de viaţă. *„Sunt de acord cu ce spui tu şi îi vom face toate injecţiile ca să nu se îmbolnăvească niciodată.*

CUVINTE
CONFLICTUALE

Apelaţi la o armă verbală care generează o reacţie negativă.

„Ştiu că ţie nu-ţi plac animalele, dar mie îmi plac.

Folosiţi conjuncţia „dar”, care stabileşte o relaţie ostilă.

„Spui că nu vrei discuţii pe această temă, dar eu voi purta responsabilitatea pentru el”.

Continuaţi să folosiţi cuvântul „dar”, ceea ce anulează toate argumentele partenerului vostru, aducând discuţia într-un punct mort.

„Aud ce spui, dar nu înţeleg de ce refuzi cu înverşunare să accepţi ideea mea.

Conjuncţia „dar” revine obsesiv în discuţia voastră, anulând definitiv punctul de vedere al partenerului vostru.

„Cheltuielile legate de veterinar sunt scumpe – spui tu, dar câinele nostru nu se va îmbolnăvi, aşa că nu ai de ce să-ţi faci griji.

„GREŞELILE SUNT CHEIA MARILOR DESCOPERIRI”.

Din înţelepciunea Artei Conversaţiei Fu

— Capitolul 11 –

Deveniţi educatori, nu critici!

Ce faceţi când cineva comite o greşeală? încercaţi să-l corectaţi spunându-i ce-ar fi trebuit să facă?

Vă voi relata în cele ce urmează o poveste care ilustrează impactul devastator al verbului „a trebui”, dar şi diferenţa dramatică pe care o poate avea o altă variantă.

Prietenul meu Charlie este antrenor de fotbal la un

liceu. Cu câţiva ani în urmă, echipa lui se afla la egalitate cu o altă echipă, ţintind amândouă spre Liga Campionilor. Meciul final avea să desemneze echipa câştigătoare, în cel de al patrulea sfert de joc, scorul era 14 – 14; echipa lui Charlie deţinea acum mingea şi se îndrepta spre poarta adversă. Mijlocaşul lor central a dat o pasă lungă, iar cel care trebuia să prindă mingea şi să o arunce mai departe era fiul lui Charlie, Johnny.

Cu puţin înainte de a prinde mingea, Johnny a făcut o greşeală – o greşeală asupra căreia i se atrăsese atenţia de nenumărate ori: s-a uitat peste umăr ca să vadă cât de aproape se afla fundaşul echipei adverse. Bănuiţi ce s-a întâmplat, nu? Mingea i-a scăpat printre degete. Tânărul dezamăgit s-a îndreptat spre coechipierii săi cu capul plecat.

Charlie – cuprins de frenezia jocului şi supărat pentru că s-au aflat la un pas de victoria finală – s-a năpustit asupra fiului său:

- Idiotule! Trebuia să-ţi ţii ochii aţintiţi asupra mingii. La ce te gândeai? O aveai în mână şi ai scăpat-o prosteşte.

A continuat să-şi verse nervii asupra fiului său până când acesta nu a mai putut să îndure. Johnny se ridică în picioare şi îi răspunse pe un ton defensiv:

- Mai lasă-mă în pace, tată! N-a fost intenţia mea să ratez mingea. Nu vreau să mai joc niciodată în echipa ta.

După meci, tânărul umilit se întoarse acasă cu un prieten şi se duse direct în camera lui fără să mai vorbească cu tatăl său.

ÎNCETAŢI SĂ LE MAI SPUNEŢI OAMENILOR CE „TREBUIE” SAU „AR FI TREBUIT” ŞI FACĂ ÎNTR-O ANUMITĂ SITUAŢIE!

„Nimic nu este o pierdere de timp dacă îţi foloseşti experienţa într-un mod înţelept. „AUGUSTE RODIN

Charlie m-a sunat a doua zi de dimineaţă ca să-mi spună ce s-a întâmplat.

- Ştiu că n-am făcut altceva decât să înrăutăţesc lucrurile, spuse el. Dar ce-aş fi putut face în faţa unei

prostii atât de mari?

- Cunoşti pe cineva care poate să schimbe trecutul? l-am întrebat eu. Dacă cineva face o greşeală şi îi atragem atenţia asupra ei, persoana respectivă ne va purta ranchiună, în ciuda faptului că avem dreptate, şi asta pentru că nu are cum să schimbe trecutul, cum să îndrepte lucrurile. Înlătură verbul „a trebui” din vocabularul tău! Are prea puţină valoare constructivă sau poate chiar deloc. Ai auzit vreodată expresia „a-ţi ştirbi reputaţia”? Despre asta este vorba – despre o reputaţie pierdută. Dacă spunem cuiva ce ar fi trebuit să facă într-o anumită situaţie, persoana respectivă se va simţi complet neputincioasă, pentru că nu poate să şteargă greşeala făcută. Când cineva comite o greşeală, poţi să-l copleşeşti cu vorbe crude sau poţi să-l ajuţi să înveţe din experienţa trăită. Pentru că fiul tău nu mai poate să îndrepte răul făcut, poate să înveţe ceva din greşeala sa. În loc să se lase pradă dezamăgirii şi să se retragă din viaţa sportivă, poate să transforme un moment stânjenitor într-o experienţă utilă, selectând aspectele importante şi mergând mai departe.

M-am întâlnit cu Charles câteva săptămâni mai târziu şi mi-a spus că îi ceruse iertare fiului său pentru izbucnirea-i violentă, folosind în acelaşi timp această întâmplare nefericită ca să remodeleze relaţiile între el, familia şi echipa sa.

- Am înţeles că suntem cu toţii supuşi greşelilor, iar sfatul pe care mi l-ai dat a marcat diferenţa dintre un antrenor şi un critic vehement. Acum, când cineva greşeşte, nu-l mai cert spunându-i „ce-ar fi trebuit” să facă, ci îi sugerez cum să procedeze corect pe viitor.

ÎNVĂŢAŢI DIN GREŞELILE COMISEI

„Când eşti trist, încearcă să înveţi ceva! „MERLIN

Imaginaţi-vă că cineva vă spune: „Ar fi trebuit să completezi aceste acte mai întâi”; „Ar fi trebuit să-mi trimiţi agenda de lucru”; „Ar fi trebuit să aduci maşina mai devreme”.

Vă simţiţi mustraţi, nu-i aşa? Aceste sfaturi ulterioare unor evenimente generează resentimente, pentru că sunt – oricum – inutile, iar persoana care vi le dă îşi răceşte gura de pomană. Chiar dacă are dreptate, modul de abordare este lipsit de tact. Expresia „ar fi trebuit” este echivalentul verbal al mustrării unui copil neastâmpărat, agitându-i în faţă degetul arătător.

Imaginaţi-vă ce-aţi face dacă – în loc să vă pedepsească pentru o faptă din trecut – persoana respectivă s-ar concentra asupra viitorului! Imaginaţi-vă cum aţi reacţiona dacă v-ar spune ce-ar trebui să faceţi ca să nu mai comiteţi aceeaşi greşeală, în loc să vă certe din această cauză! „Data viitoare, dacă ai putea să completezi actele mai repede, am putea urgenta rezolvarea problemei”. „Pe viitor, ai putea să-mi trimiţi agenda de lucru în timp util?” „De acum încolo, dacă ţi se pare că ceva este în neregulă cu maşina, vino să-i verificăm motorul înainte de a fi prea târziu!”

TREBUIE SĂ MODELAŢI COMPORTAMENTUL, NU SĂ-L UMILIŢI!

„Secretul educaţiei constă în respectul pe care îl arătăm elevilor”.

RALPH WALDO EMERSON

— Cred că această capacitate a educării, nu a cenzurării comportamentului, este una dintre cele mai importante calităţi ale unui lider – ne-a spus odată un participant la seminariile noastre. Unul dintre şefii mei avea o plăcuţă deasupra biroului pe care scria: EXPERIENŢA ESTE EDUCAŢIA SUFLETULUI. El m-a învăţat să modelez un comportament, nu să-l umilesc. Dacă angajaţii mei fac o greşeală, îi întreb cum au de gând să o îndrepte, nu de ce nu au făcut ce-ar fi trebuit să facă. Am avut ocazia să pun în practică această metodă săptămâna trecută. O nouă angajată a folosit greşit unul dintre programele noastre software şi ne-a distrus întregul sistem, în plus, nici nu a salvat documentele pe dischete. „Ar fi trebuit” era pe buzele mele: „Ar fi trebuit să ne spui

că nu ştii să accesezi baza noastră de date”; „Ar fi trebuit să laşi computerul să meargă, nu să-l închizi”, etc. Din fericire, însă, sfatul înţelept al directorului meu – „Modelează, nu umili!” – şi-a făcut imediat apariţia în mintea mea. În loc să mă năpustesc cu furie asupra ei, făcând-o de ruşine, am întrebat-o ce-a învăţat din această experienţă. Mi-a mărturisit că nu ştia să utilizeze computerul, şi-a cerut iertare pentru greşeala ei costisitoare şi s-a oferit să facă tot ce-i stătea în putinţă ca să repare lucrurile. I-am spus că „mortul de la groapă oricum nu se mai întoarce”, aşa că era mult mai bine să ne îndreptăm atenţia asupra găsirii unei soluţii prin care să ne recuperăm documentele pierdute. A venit mai târziu în biroul meu, mi-a mulţumit pentru felul în care am tratat situaţia şi m-a întrebat dacă putea să urmeze nişte cursuri de informatică pentru a nu ne mai pune vreodată în pericol sistemul. „Dacă aş fi făcut aşa ceva în postul pe care l-am ocupat înainte de a obţine slujba aceasta” – mi-a spus ea – „şeful meu ar fi ţipat la mine zile de-a rândul. Acesta este şi motivul pentru care am plecat de la compania lui; nu mai suportam comportamentul său abuziv. Vă mulţumesc pentru că m-aţi tratat ca pe o fiinţă umană”. „Este o greşeală să credem că eşecul este inamicul succesului” – spunea Thomas J. Watson, Sr. „Eşecul este un profesor – un profesor dur, dar foarte bun. Puneţi-l la treabă în favoarea voastră!” Data viitoare când voi sau cineva din anturajul vostru face o greşeală, folosiţi experienţa în favoarea voastră, nu împotriva voastră! Transformaţi evenimentele dramatice în adevăraţi profesori, iar voi veţi putea deveni nişte oameni mult mai toleranţi, nu necruţători faţă de păcatele omeneşti!

PLAN DE ACŢIUNE

Copilul vostru vă aduce carnetul de note. Descoperiţi cu stupoare că a rămas corigent la matematică. Nu aţi ştiut nicio clipă că avea probleme la această materie şi sunteţi îngrijoraţi de faptul că rezultatele sale proaste îi vor îngrădi şansele de a intra la o facultate de prestigiu. Cum abordaţi problema cu fiul vostru?

CUVINTE CONCILIANTE

Vă axaţi asupra lecţiei pe care trebuie să o înveţe şi îl întrebaţi cum poate să corecteze lucrurile.

„Ce-ai de gând să faci ca să-ţi îndrepţi situaţia?”

Folosiţi cuvintele „de acum încolo”, modelându-i astfel comportamentul.

„De acum încolo, nu te mai uiţi la televizor până nu-ţi termini lecţiile!”

Folosiţi expresia „data viitoare” ca să-l pregătiţi pentru viitor. *„Data viitoare când nu înţelegi ceva la şcoală, te rog să ceri ajutorul profesorului!”*

Îi îndreptaţi paşii, ajutându-l să selecteze aspectele cu adevărat importante din experienţa trăită.

„Ştiu că vei trata cu mai multă seriozitate temele la matematică”.

CUVINTE CONFLICTUALE

Vă concentraţi atenţia numai asupra greşelii lui şi îl certaţi pentru faptele sale.

„De ce nu mi-ai spus că ai probleme cu matematica?”

Folosiţi verbul „a trebui” şi încercaţi să-l faceţi să se simtă vinovat şi umilit pentru comportamentul său reprobabil.

„Ar fi trebuit să înveţi mai mult, nu să te uiţi tot timpul la televizor”.

Folosiţi în continuare expresia „ar fi trebuit” şi îl pedepsiţi pentru acţiunile sale trecute. *„Ar fi trebuit să-i ceri ajutorul profesorului tău dacă nu înţelegeai ceva din problemele de matematică.*

Îl criticaţi cu asprime, dându-i de înţeles că este un ratat.

„Sunt dezamăgit de rezultatele pe care le-ai obţinut la învăţătură”.

„UN OM CARE A FOST CONVINS ÎMPOTRIVA VOINŢEI SALE...

NU ESTE NICIDECUM CONVINS”.

Laurence J. Peter

— Capitolul 12 –

Transformaţi ordinele în rugăminţi!

Cunoaşteţi pe cineva căruia îi place să primească ordine? Probabil că nu.

Analizaţi puţin următoarele propoziţii: „Va trebui să mai suni o dată”; „Va trebui să-mi dai numărul contului ca să-ţi pot verifica soldul”; „Va trebui să-l întrebi pe George” Simţiţi furnicături pe şira spinării ori de câte ori auziţi imperative precedate de expresia „Va trebui să”? V-aţi gândit vreodată de ce deveniţi ostili la auzul acestei expresii?

„TREBUIE SĂ „*VERSUS* „VREAU SĂ”.

„Un om convins împotriva voinţei sale rămâne, implacabil, fidel părerii sale. ***AUTOR ANONIM***

Din clipa în care vă treziţi până în momentul în care vă culcaţi, faceţi anumite lucruri din două motive. Care credeţi că sunt aceste motive? Gândiţi-vă puţin! Oamenii fac anumite lucruri pentru că *trebuie* sau pentru că *vor* să le facă.

Dacă *trebuie* să faceţi ceva (căci altfel veţi suporta consecinţele), îl veţi face. Dar, în acest caz, cei Trei R se vor trezi la viaţă: repulsia, resentimentele şi rezistenţa. (Un participant a intervenit în discuţia noastră, spunând: „Dacă sunt obligat să fac ceva, îl voi face... cu *înverşunare*!” Un alt cursant a intrat în jocul nostru, adăugând: „Îl voi face împins de ideea *răzbunării*!”) Numai când vreţi într-adevăr să faceţi ceva, treceţi la acţiune în mod voluntar.

De aceea, este foarte important să remodelaţi ordinele, transformându-le în rugăminţi sau sfaturi. Transformarea unei comenzi într-o sugestie modifică ideea de obligativitate (acel „trebuie să”) într-o perspectivă mult mai plăcută – aceea de dorinţă şi plăcere („vreau să”).

Imaginaţi-vă ce bine v-aţi simţi dacă cineva şi-ar „înveşmânta” ordinele sub formă de întrebări: „Persoana pe care o căutaţi nu este aici. Doriţi să reveniţi sau preferaţi să lăsaţi un mesaj?” „Dacă mi-ai da numărul de cont, ţi-aş verifica imediat soldul”. „George se ocupă de

acest proiect. Dacă vrei să-l suni la acest număr de telefon, îţi va da informaţiile pe care le doreşti”.

Autonomia este definită ca fiind „independenţă în guvernare” sau „situaţia celui care dispune liber de propria voinţă” Toţi oamenii îşi doresc să fie autonomi, nimănui nu-i place să i se dicteze ceva. Exemplele de mai sus sunt edificatoare pentru modul în care oamenii acţionează atunci când sunt rugaţi sau li se impune să facă ceva. Veţi deveni cu siguranţă mult mai cooperanţi dacă vi se permite să luaţi propriile decizii.

CONTROL *VERSUS* POSIBILITATEA DE A ALEGE

„Politeţea nu este un lucru comun.

DIN ÎNVĂŢĂTURILE ARTEI CONVERSAŢIEI FU

La un seminar, unul dintre „studenţii” noştri luă cuvântul şi spuse:

- Dar ce se întâmplă dacă nu avem posibilitatea de a alege? Nu le pot spune şefilor mei că vreau sau nu vreau să fac un anumit lucru. Cuvântul lor nu este o opţiune, este un ordin.

Un alt participant interveni şi el în discuţie:

- Dacă îi ofer fiului meu alternativa de a-şi face sau nu curăţenie în cameră, acest lucru nu se va mai întâmpla niciodată.

Aşa cum am mai menţionat pe parcursul acestei cărţi, ideile pe care vi le prezint joacă rolul unor „servitori”, nu al unor „stăpâni”. Fireşte că există cazuri în care trebuie să preluaţi controlul şi să le spuneţi oamenilor ce trebuie să facă; dar este în interesul tuturor să exprimaţi aceste ordine într-un mod cât mai politicos cu putinţă pentru a nu declanşa un conflict nedorit. Abordarea unui ton politicos îi determină pe oameni să se supună şi să ducă ordinele la îndeplinire, să se conformeze cerinţelor.

A se conforma înseamnă „a se supune unei legi sau dispoziţii” Dacă îmbrăcaţi un ordin în straiele politeţii şi amabilităţii, oamenii se vor supune în cele din urmă autorităţii voastre. Vor fi dispuşi să colaboreze pentru că

legile firmei sau companiei voastre vor fi percepute acum ca nişte rugăminţi, nu ca nişte „hapuri” greu de înghiţit.

AUTORITAR *VERSUS* POLITICOS

„Viaţa nu este atât de scurtă încât să nu avem timp pentru puţină politeţe. „***RALPH WALDO EMERSON***

Analizaţi cu atenţie aceste exemple! Veţi descoperi că reformularea unui ordin neplăcut îl va face mai uşor de „digerat”.

RUGĂM INTE/SFAT

„Aţi putea, vă rog, să participaţi vineri la programul de instruire a angajaţilor? Vor fi prezenţi toţi noii noştri angajaţi”.

ORDIN

„Vineri, trebuie să participaţi la programul de instruire a angajaţilor. Este o cerinţă pentru noii membri ai personalului nostru”.

„Ai putea, te rog, să colaborezi cu Vem pentru realizarea acestui program?”

„Dacă eşti drăguţ şi duci gunoiul, te las să te joci cu prietenii tăi”.

„Biroul de licenţe este la etajul al treilea. Dacă ai vrea să te duci acolo ca să ne aduci formularul, îl vom semna de-ndată”.

„Trebuie să lucraţi împreună cu Vem la realizarea acestui proiect”.

„Trebuie să duci întâi gunoiul şi pe urmă să te joci cu prietenii tăi”.

„Trebuie să-mi aduci un formular de la biroul de licenţe, pe care apoi trebuie să-l duci înapoi semnat”.

Am primit într-o zi o scrisoare din partea unei secretare, care ne-a povestit că directorul ei participase la seminariile mele şi îşi schimbase radical comportamentul. Lucra de ani de zile pentru acest individ agresiv şi ne spunea acum că modul lui grosolan de a se purta cu oamenii şi felul în care le dădea ordine se schimbaseră peste noapte. În fiecare dimineaţă, îi aducea o listă cu activităţile pe care le avea de îndeplinit, dându-i mereu noi şi noi instrucţiuni pe un ton agresiv şi impertinent: „Dă-mi

numărul de telefon al lui Manuel!”; „Angie, adu-mi agenda de lucru peste 10 minute!”; „Adu-mi fotocopiile imediat!”

„A doua zi, după cursul dumneavoastră” – ne-a spus ea – „şeful meu mi-a scris pe lista cu activităţile din ziua respectivă «Angie, ai putea să… şi mi-a încercuit sarcinile cele mai importante pe care trebuia să le realizez, în loc să ţipe la mine din biroul lui, aşa cum făcea de obicei, sună la intercom şi îmi spune: «Ai cumva numărul de telefon al lui Manuel?» sau «Ai putea să-mi pregăteşti agenda pentru şedinţa de astăzi, te rog?» sau «Ai putea să-mi aduci fotocopiile, te rog?» Uneori, vine personal la biroul meu şi îmi prezintă sarcinile de serviciu sub o formă cu totul neobişnuită, extrem de politicoasă.

Această schimbare uluitoare de comportament m-a lăsat fără replică. L-am întrebat în cele din urmă ce se întâmplă şi mi-a povestit despre «Cuvintele Conflictuale şi Cuvintele Conciliante». Cursul dumneavoastră l-a determinat să-şi revizuiască modul de comunicare cu familia şi angajaţii săi. A realizat că – de-a lungul anilor – se obişnuise atât de tare cu ideea şefiei încât îşi formase obiceiul de a da ordine oricărei persoane care se afla în apropiere. Era însă destul de înţelept ca să-şi dea seama că stilul său dictatorial i-a înstrăinat pe oamenii care lucrau şi trăiau cu el. Spre binele său, a hotărât că nu era prea târziu «să înveţe la bătrâneţe ce n-a învăţat la tinereţe», făcând aşadar eforturi considerabile de a fi mult mai amabil cu cei din jurul său şi de a adopta un mod de comunicare bazat pe politeţe şi respect. Credeţi-mă că munca alături de el a devenit mult mai plăcută!”

A MUSTRA *VERSUS* A RUGA

„Misiunea celor care visează să devină profesori nu trebuie să fie aceea de a-şi împărtăşi părerile, ci de a însufleţi spiritul şi mintea.

FREDERICK ROBERTSON

„A mustra” este un alt sinonim pentru „a certa” Părinţii şi soţii se lasă adesea pradă ispitei de a le „reaminti” copiilor şi partenerilor de viaţă ce şi când trebuie să facă anumite lucruri. „Trebuie să găseşti ceva

pentru activitatea şcolară de mâine". „Trebuie să exersezi mai mult la pian ca să fii bine pregătit pentru recital". „Mai bine ai cumpăra astăzi benzină, pentru că rezervorul este aproape gol". „Trebuie să te ocupi cât mai repede de plante, pentru că se vor ofili în curând". Deşi aceste imperative sunt bine intenţionate, ele sunt adesea percepute ca reproşuri. Reacţia destinatarilor acestor sfaturi nesolicitate va fi aceea de a se zbârli la auzul lor şi de a le refuza din start.

O abordare mult mai potrivită ar fi să le puneţi întrebări subtile care să-i conducă spre descoperirile pe care doriţi să le facă, determinându-i astfel să treacă imediat la acţiune. Strategia noastră presupune foarte multă abilitate şi chibzuinţă, aceasta fiind diferenţa dintre un educator şi un autocrat. Rădăcina cuvântului latinesc „a educa" înseamnă „a instrui" „Ce obiect ai de gând să duci la şcoală pentru activitatea şcolară de mâine?" „Crezi că eşti destul de bine pregătit pentru recital?" „Crezi că este destulă benzină în rezervor ca să ajungi mâine la serviciu?" „Crezi că plantele au nevoie de apă?"

Vedeţi, aşadar, că aceste întrebări sugerează trecerea la acţiune într-un mod mai blând, mai temperat? învăţaţi să conduceţi cu demnitate! în loc să le spuneţi cu aroganţă oamenilor ce să facă, trezindu-i astfel la viaţă pe cei Trei R, ajutaţi-i prin mijloace abile şi subtile să tragă propriile concluzii şi să treacă singuri la acţiune! însufleţiţi-le spiritul prin întrebări ingenioase, nu le ucideţi iniţiativa prin ordine draconice!

PLAN DE ACŢIUNE

Aţi fost desemnat coordonator în cadrul unei misiuni caritabile, unde trebuie să pregătiţi masa pentru un anumit număr de persoane. Sarcina voastră este să vă asiguraţi că toţi membrii echipei voastre ştiu ce şi cum trebuie să procedeze. Cum vă îndepliniţi rolul?

CUVINTE CONCILIANTE

Înţelegeţi că misiunea unui lider este aceea de a-i determina cu blândeţe pe oameni să treacă la acţiune, ca

să-şi îndeplinească sarcinile de lucru.

„Vă mulţumesc pentru că aţi acceptat să participaţi la misiunea de astăzi. Să vedem ce trebuie să facem ca să terminăm totul până la ora 6 p.m!”

Îmbrăcaţi ordinele în veşminte de rugăminţi pentru ca oamenii să se simtă respectaţi.

„Kathy, ai putea să începi să cureţi morcovii? George, dacă te-ai apuca deja de pregătirea supei...

Le recomandaţi oamenilor să treacă la acţiune, în aşa fel încât aceştia să simtă că autonomia nu le este sub nicio formă ştirbită şi să accepte să colaboreze pentru că aşa le dictează inima.

„Anthony, ai putea să termini mai întâi chiflele şi apoi să încingi cuptorul ca să încălzim mâncarea?”

CUVINTE

CONFLICTUALE

A fi în fruntea unei misiuni înseamnă pentru voi a da ordine şi a dicta celor din jur ce trebuie să facă.

Ascultaţi-mă cu atenţie! Aceasta este lista cu însărcinările pe care trebuie să le duceţi la bun sfârşit în următoarele două ore. Trebuie să vă grăbiţi ca să terminaţi totul la timp”.

Le spuneţi oamenilor ce trebuie să facă, dar ei încep să opună rezistenţă.

„Kathy, tu cureţi morcovii! George, tu pui supa la fiert, iar tu, Alejandra, aşezi masa!”

Comenzile vă sunt însoţite de celebrul „trebuie să”, ceea ce îi irită nespus de mult pe membrii echipei voastre.

Anthony, trebuie să încingi cuptorul până la 5.30 ca să încălzim mâncarea, aşa că apucă-te să pregăteşti chiflele!”

„ELIBERAŢI-VĂ DIN ÎNCĂTUŞAREA LUI «NU POT»!”

A la Samuel Johnson

— Capitolul 13 –

Distrugeţi bariera pe care o ridică în calea voastră cuvintele „Nu se poate, pentru că...”!

Cum vă simţiţi atunci când cineva vă respinge

cererea? Imaginaţi-vă că îl întrebaţi pe şeful vostru „Pot să primesc salariul ceva mai repede luna asta? Plec la Las Vegas la sfârşitul săptămânii şi...”, iar acesta vă răspunde pe un ton aspru: „Nu, nu se poate, pentru că cererea ta nu a fost aprobată de cei de la Financiar”.

Nu vi se pare că aceste cuvinte – *„nu”* şi *„nu se poate, pentru că”.* – acţionează ca nişte uşi verbale care vi se trântesc în faţă? Ele dau naştere unei relaţii ostile, pentru că nu vi se acordă ce aţi cerut.

Nu v-aţi simţi mai bine dacă şeful v-ar spune – în loc de „nu se poate” – „Da, îţi vei primi salariul mai devreme imediat ce cei de la Financiar îţi vor aproba cererea”? Cuvintele „da” şi „imediat ce” deschid uşile, nu vi le trântesc în faţă.

De acum încolo, dacă cineva vă cere o favoare, încercaţi să-i îndepliniţi rugămintea punând nişte condiţii minime! În loc să vă concentraţi asupra lucrurilor care nu se pot realiza şi a motivelor pentru care nu pot fi duse la îndeplinire, încercaţi să găsiţi o soluţie pentru a le putea duce la bun sfârşit!

În loc să spuneţi „Nu, nu putem să începem jocul, pentru că îl aşteptăm pe arbitru”, spuneţi „începem jocul imediat ce soseşte arbitrul. Iar dacă nu apare peste 5 minute, începem jocul fără el”! în loc să spuneţi cuiva „Nu pot să aflu dacă articolul pe care îl doriţi se află în depozitul nostru, pentru că ni s-au defectat computerele”, spuneţi: „Vom verifica dacă articolul respectiv se află în stocul nostru în momentul în care ni se vor repara computerele. Se lucrează la ele chiar acum şi – cu puţin noroc – vă vom putea furniza informaţiile dorite peste doar câteva minute”.

A PRIVA *VERSUS* A NĂSCOCI

„Viaţa ne rezemă una dintre cele mai frumoase răsplăţi – niciun om nu-şi poate ajuta semenii fără să nu se ajute pe sine însuşi”.

RALPH WALDO EMERSON

„A priva” înseamnă „a lipsi pe cineva de ceva” Dacă îi spuneţi unei persoane că nu poate sau nu are voie să facă

un anumit lucru, „o lipsiţi” de obiectul dorinţei ei, motiv pentru care se va simţi ofensată. „A născoci” înseamnă „a căuta mijloace prin care poţi obţine ceva ce – în mod obişnuit – îţi este refuzat” în loc să oferiţi explicaţii referitoare la motivele pentru care un anumit lucru nu se poate realiza, încercaţi să demonstraţi cum se poate realiza! în loc să le provocaţi oamenilor o suferinţă în plus, încercaţi să-i ajutaţi! Eforturile voastre vă vor ajuta în primul rând pe voi înşivă.

Un tată, care îşi creştea singur cei trei copii, ne-a mărturisit că a pus în practică această metodă, iar rezultatele au fost copleşitoare.

— Obişnuiam să fiu mereu în dezacord cu copiii mei, ne-a spus el. Ori de câte ori veneau la mine cerându-mi permisiunea pentru anumite lucruri, eu îi refuzam. Mă simţeam ca un căpcăun, pentru că nu-i lăsam să facă practic nimic. „Nu, nu poţi să iei maşina, pentru că am nevoie de ea”. „Nu, nu poţi să-ţi chemi prietenii, pentru că nu ţi-ai terminat treaba”. „Nu, nu ai voie să te joci pe calculator, pentru că nu ţi-ai făcut temele”. „Nu, nu poţi să mănânci îngheţată, pentru că nu ai luat încă masa”. Seminarul dumneavoastră mi-a demonstrat că nu trebuie să joc rolul zgripţuroiului. Pot folosi expresii precum „imediat ce” sau „imediat după”, sugerându-le că pot obţine ce-şi doresc atâta timp cât îşi respectă cuvântul dat şi îşi îndeplinesc partea lor din înţelegere. „Bineînţeles că poţi să iei maşina imediat ce mă întorc de la cumpărături”. „Da, poţi să-ţi chemi prietenii după ce îţi termini treaba”. „Poţi să te joci pe calculator dacă ţi-ai terminat temele”. „Fireşte că poţi să mănânci îngheţată după ce ai mâncat, înainte, o masă sănătoasă”.

TRECEŢI DE LA APATIE LA EMPATIE!

*„Cuvintele frumoase pot fi scurte şi uşor de rostit, dar ecoul lor este fără de sfârşit. „**MAICA TERESA***

Dar dacă nu se poate spune „Fireşte, imediat ce...” sau „Da, imediat după...”? Dacă nu există nicio modalitate prin care le puteţi îndeplini dorinţele? Dacă într-adevăr nu-i puteţi ajuta cu nimic? Trebuie să înţelegeţi că – în

momentul în care continuaţi să folosiţi expresii precum „nu se poate” sau „nu există nicio şansă” – vă veţi simţi cu toţii frustraţi. Voi vă veţi lăsa pradă dezamăgirii că nu-i puteţi ajuta, iar ei vor considera că priviţi cu indiferenţă problemele lor.

De acum încolo, încercaţi să spulberaţi veştile proaste cu expresii de genul „Aş vrea” sau „Sper”! Expresiile precum „Nu se poate” sau „Nu există nicio şansă” sunt încărcate de negativism şi apatie. „Aş vrea” sau „Sper” sunt sinonime cu empatia. Nu le puteţi oferi întotdeauna oamenilor ceea ce-şi doresc. Îi puteţi încredinţa însă că sunteţi alături de ei. Ecoul cuvintelor frumoase, nu tăioase – ca s-o parafrazăm pe Maica Teresa – este fără de sfârşit.

În loc să spuneţi „Nu pot să-ţi public articolul în buletinul informativ de luna asta; este deja prea târziu”, spuneţi: „Aş vrea din tot sufletul să-ţi public articolul în buletinul informativ din această lună, dar am trimis deja materialele la tipografie. Dacă vrei, îl păstrez la dosar, iar luna viitoare îşi va găsi locul binemeritat în paginile buletinului informativ”. În loc de: „Nu vă putem livra marfa în această dimineaţă. N-a sosit încă în port”, spuneţi: „Aş vrea să vă livrăm marfa la timp, dar este reţinută undeva în port. Vă vom suna imediat ce problema se va rezolva”.

Imaginaţi-vă că încercaţi să ajungeţi acasă ca să petreceţi Crăciunul în familie, dar aeroportul este închis din cauza unui viscol cumplit care s-a abătut asupra oraşului! Să presupunem că un funcţionar vă spune: „Toate zborurile sunt anulate. Nu avem ce să facem în această privinţă. Nu aveţi nicio şansă să plecaţi în această dimineaţă” sau „Niciun avion nu decolează pe o vreme ca asta. Trebuie să aşteptaţi până se mai potoleşte viscolul”. Aceste cuvinte vor accentua starea de nervozitate care a pus stăpânire pe voi. Funcţionarului nu pare să-i pese prea tare de situaţia în care vă aflaţi.

Să spunem însă că funcţionarul vi se adresează în felul următor: „Îmi doresc din tot sufletul să vă pot ajuta să ajungeţi la destinaţia dorită. Ştiu că vreţi să petreceţi

Crăciunul în familie. Nu pot decât să vă anunţ în momentul în care se va hotărî reluarea zborurilor” sau „îmi pare rău că viscolul ne-a zădărnicit planurile. Vă pot oferi însă ceva în schimbul acestei aşteptări atât de neplăcute: o masă gratuită care să vă încălzească şi să vă îndulcească spiritul”. Expresiile „Aş vrea” şi „îmi doresc” joacă rolul unor chei magice. „Nu voi putea” şi „Nu se poate face nimic” joacă rolul unor uşi pe veci ferecate.

„NU SE POATE” *VERSUS* „EXISTĂ O POSIBILITATE”.

„Este mai înţelept să aprindem o lumânare decât să blestemăm întunericul”.

MOTTO-UL SOCIETĂŢII CHRISTOPHER

O participantă la seminariile noastre ne-a spus că abia aştepta să ajungă acasă pentru a pune în practică această strategie de comunicare.

— Fiica mea a venit ca o vijelie aseară acasă şi mi-a spus că obţinuse rolul principal în piesa de teatru pusă în scenă de regizorul şcolii. M-a informat când avea să aibă loc marele eveniment şi m-a rugat să ţin bine minte data respectivă pentru a fi prezentă în sală. Mi-am verificat agenda şi am descoperit că în ziua aceea trebuia să particip la o conferinţă organizată într-un alt oraş, deci nu voi putea să văd piesa. Când i-am spus acest lucru fiicei mele, m-a rugat să-mi schimb planurile de afaceri. I-am spus că nu se putea sub nicio formă să-mi amân călătoria. De-a lungul timpului, am ratat multe dintre evenimentele importante din viaţa fiicei mele din cauza călătoriilor mele de afaceri, iar aceasta din urmă a umplut paharul. M-a acuzat că mă interesa mai mult munca mea decât viaţa ei. Am încercat să o liniştesc, spunându-i că nu era adevărat, dar nu era dispusă să mă asculte. Pentru că am insistat să-i spun că nu pot face nimic ca să-mi schimb planurile de afaceri, m-a catalogat ca fiind rigidă, inflexibilă şi complet indiferentă la lucrurile importante din viaţa ei. Dacă i-aş fi spus, de exemplu: „Îmi doresc din tot sufletul să pot sta în primul rând şi să savurez din plin succesul tău”, ar fi înţeles – poate – că nu aveam să lipsesc de la spectacolul ei

din proprie voinţă, ci era o problemă de viaţă şi de moarte. Am înţeles acum că există o posibilitate să văd şi eu piesa de teatru. Când voi vorbi cu ea diseară, o voi întreba dacă este posibil ca un prieten să înregistreze spectacolul ca să avem şansa să-l vedem împreună când mă voi întoarce acasă. Vom sta împreună pe canapea, iar ea îmi va putea da toate detaliile referitoare la piesa de teatru şi la jocul ei unic. În acest fel, va şti că niciun aspect din existenţa ei nu-mi este indiferent şi că îmi doresc din tot sufletul să fiu alături de ea şi să mă bucur de toate realizările ei.

DAŢI DOVADĂ DE SENSIBILITATE, NU DE SARCASM!

„Compătimirea presupune mai mult decât simpla acţiune de a dărui, căci banii nu au nimic de-a face cu sufletul omului; cel care milă îţi arată, îşi oferă propriul suflet”.

W. H. MOUNTFORD

Un jandarm însărcinat cu paza rezervaţiilor naturale ne-a împărtăşit povestea lui:

— Cred că această idee se va dovedi extrem de utilă în meseria noastră. Suntem primii care află de nemulţumirile turiştilor şi singurii care trebuie să le dea curs. Aflăm, aşadar, că oamenii sunt nemulţumiţi de faptul că terenurile destinate campingului sunt prea aglomerate, că vizitatorii lasă prea multă mizerie în camerele cabanelor unde se cazează sau strică indicatoarele de drumeţie. Ni se plâng şi de faptul că sunt prea mulţi ţânţari! Nu înţeleg de ce oamenii îşi varsă supărarea pe noi. Doar nu noi am inventat ţânţarii. Ce vor să facem? înţeleg însă acum, după ce-am participat la seminariile dumneavoastră, că – în loc să ridicăm din umeri şi să le spunem „Nu putem să facem nimic în privinţa ţânţarilor. Este vară, e normal să fie şi ţânţari” – am putea da dovadă de mai multă toleranţă faţă de problemele turiştilor, spunându-le – de exemplu: „Ar trebui să vă luaţi cu voi un spray anti-ţânţari; i-ar mai ţine la distanţă”. În locul unui răspuns sarcastic, de genul: „Nu avem ce să facem dacă forurile superioare acceptă o puzderie de oameni în

weekend", am putea să spunem: „Şi noi ne dorim să fie mai puţini turişti. Dacă aţi putea să veniţi în extra-sezon, vă veţi bucura de mai multă linişte, iar potecile pădurilor vor fi numai ale voastre". În locul unei replici usturătoare, de genul: „Nu putem să supraveghem băile în fiecare secundă din zi", am putea da dovadă de mai multă înţelegere, spunând: „Ne cerem scuze pentru condiţiile deplorabile în care se află toaletele".

Ca să parafrazăm motto-ul Societăţii Christopher, a le spune oamenilor ce nu pot să facă sau ce nu pot să aibă este un mod „de a blestema întunericul" Să te concentrezi însă asupra posibilităţilor prin care îi poţi ajuta să-şi vadă visul cu ochii este un mod „de a aprinde, cu milă, o lumânare".

PLAN DE ACŢIUNE

Lucraţi ca agent de turism într-un birou supraaglomerat, înţesat de un MON (Maldăr de Obiecte Neidentificate). La un moment dat, în birou intră o clientă şi vă prezintă un itinerariu deosebit de complicat; vă roagă să-i prezentaţi cele mai avantajoase costuri de călătorie, cât şi programul zborurilor. Aveţi deja nenumărate sarcini de serviciu pe care încă nu le-aţi onorat şi nu-i puteţi oferi pe loc informaţia dorită. Cum procedaţi?

CUVINTE
CONCILIANTE

Îi spuneţi ce puteţi face în cazul ei, iar ea consideră că cererea ei este onorată.

„Vă voi spune costurile de călătorie mâine dimineaţă la prima oră".

Îi sugeraţi că o veţi ajuta, în ciuda faptului că sunteţi extrem de ocupată, iar ea vă este recunoscătoare.

Imediat ce voi termina cu aceste bilete, mă voi ocupa de călătoria dumneavoastră".

O lăsaţi să înţeleagă faptul că sunteţi alături de ea, motiv pentru care vă consideră extrem de tolerantă faţă de problemele celor din jur. *„Mi-aş dori să mă ocup de cererea dumneavoastră chiar acum, dar am şi alte sarcini de serviciu pe care trebuie să le duc la bun sfârşit*".

CUVINTE CONFLICTUALE

Îi spuneţi clientei că nu-i puteţi îndeplini cererea în momentul de faţă, motiv pentru care adoptă o atitudine ostilă.

„Acum nu vă pot oferi informaţiile dorite. Sunt şi aşa destul de ocupată. Va trebui să aşteptaţi până mâine.

O lipsiţi de obiectul dorinţei ei, iar ea se simte profund jignită. *„Nu pot face nimic pentru dumneavoastră în clipa de faţă. Mai am şi alţi clienţi care îşi aşteaptă biletele.*

Îi explicaţi de ce nu o puteţi ajuta, iar ea consideră că nu manifestaţi destul interes faţă de problemele ei.

„Nu pot să renunţ la tot ca să mă ocup de dumneavoastră. N-ar fi cinstit faţă de ceilalţi clienţi.

„NOI NU VEDEM LUCRURILE AŞA CUM SUNT, CI LE VEDEM ÎN FUNCŢIE DE CUM SUNTEM NOI PLĂSMUIŢI”.

***Anaïs Nin* – Capitolul 14 –**

Eliberaţi-vă din ghearele problemelor!

Aţi vrea să ştiţi care este cuvântul care generează cele mai multe probleme?

Chiar acesta – cuvântul „problemă” Pentru matematicieni şi oamenii de ştiinţă, cuvântul se referă pur şi simplu la o „chestiune care cere o rezolvare, o soluţie, pornind de la o nişte ipoteze”, fără să aibă o conotaţie negativă.

Pentru marea majoritate a oamenilor, cuvântul „problemă” înseamnă necazuri. Definiţia pe care ne-o oferă dicţionarul Webster pentru acest cuvânt este următoarea: „o sursă de stres, nefericire sau îngrijorare”. Dacă îl folosiţi mereu în discuţiile de zi cu zi, oamenii vor avea impresia că ceva vă deranjează, vă tulbură viaţa, chiar dacă acest lucru nu este adevărat. Interlocutorii voştri vor deveni – la rândul lor – stresaţi, nefericiţi sau îngrijoraţi, implicându-se fură să vrea în problemele voastre.

PROBLEME *EGAL* NECAZURI

„Dacă singurul instrument pe care îl aveţi la

îndemână este ciocanul, fiecare problemă va deveni un cui. „***ABRAHAM MASLOW***

Auzind acest motto, proprietara unui magazin izbucni în râs.

- Luna trecută – spuse ea – am participat la un program de instruire destinat oamenilor de afaceri, unde am discutat despre MBWA (Management By Walking Around – Arta de a-ţi supraveghea angajaţii prin inspecţii repetate). Instructorul ne-a spus că – dacă ne îngropăm în hârtii – nu ne îndeplinim misiunea de şefi sau directori, pentru că pierdem legătura cu oamenii noştri de bază. Acest lucru mi s-a părut extrem de raţional, pentru că şi eu mă îngrop adesea în hârtii şi uit să iau „pulsul pieţei”. Aşa că m-am hotărât ca la fiecare 2 – 3 ore să ies din birou şi să fac o vizită departamentului de vânzări ca să văd ce fac angajaţii. Cum credeţi că îi întâmpinam? „Aveţi vreo problemă?” Nu e de mirare că începeau cu toţii să se plângă. Dar de acum încolo, îi voi întreba: „Cum merge treaba?” sau „Cum vă descurcaţi astăzi?” ca să încurajez conversaţia şi să aflu cât mai multe lucruri despre evenimentele din viaţa lor, nu doar despre necazurile lor.

COMUNICARE DESCHISĂ *VERSUS* COMUNICARE OPRESIVĂ

„Cuvântul potrivit este o forţă. Ori de câte ori găsim unul dintre aceste cuvinte potrivite, efectele se resimt atât pe plan fizic, cât şi spiritual”.

MARK TWAIN

Un bărbat care participa la seminariile „Artei Conversaţiei Fu” destinate părinţilor dădu cu tristeţe din cap şi spuse:

- Aş vrea să fi ştiut toate acestea aseară. Eu şi fiul meu ne aflăm într-un impas de comunicare. M-a sunat însă aseară şi m-a întrebat: „Tată, pot să vorbesc ceva cu tine?” Ce credeţi că i-am răspuns? „Fireşte, fiule, care-i problema?” Probabil că a înţeles din răspunsul meu că bătrânul lui tată crede că fiul lui îl sună numai atunci când are o problemă.

Aşa cum a observat Mark Twain, cuvintele au consecinţe fizice şi spirituale. Folosirea excesivă a cuvântului „problemă" poate avea rezultate dezastruoase, determinându-i pe oameni să vă evite în cele din urmă. Acest cuvânt trebuie, aşadar, folosit rar şi cu multă chibzuinţă.

SCHIMBAŢI-VĂ VOCABULARUL ŞI VĂ VEŢI SCHIMBA PERSPECTIVA ASUPRA VIEŢII!

„Viaţa ne este modelată de gândurile pe care le nutrim.

MARCAURELIU

Perspectiva pe care o avem asupra vieţii este la rândul ei modelată de cuvintele pe care le rostim. Un om de afaceri ne-a împărtăşit şi el experienţa trăită:

— Conducerea magazinului nostru a modificat puţin această idee, iar rezultatele au fost extraordinare. Departamentul de Sesizări şi Plângeri nu mai poartă această titulatură oarecum negativă, ci se numeşte acum Departamentul de Asigurare a Calităţii. Această schimbare de nume a crescut moralul şi eficienţa angajaţilor. Ei erau mereu deprimaţi din cauza activităţii pe care o prestau, pentru că toată ziua erau obligaţi să rezolve probleme. Acum, misiunea lor este păstrarea standardului ridicat al serviciilor noastre. Ori de câte ori se confruntă cu o plângere sau o sesizare, o consideră o nouă oportunitate de a îmbunătăţi calitatea serviciilor şi a produselor noastre. Privesc cu mândrie activitatea pe care o prestează acum, pentru că ei contribuie, în acest fel, la creşterea reputaţiei companiei noastre.

Înlocuind cuvântul „problemă" cu expresii pozitive puteţi conferi discuţiilor voastre un caracter mult mai plăcut şi mai constructiv. Iată câteva exemple:

ÎNAINTE DUPĂ

„Cu plăcere. Îmi pare bine că v-am putut fi de folos".

„N-ai putea să manifeşti mai multă consideraţie faţă de oamenii din jurul tău?"

„Bună, Shirley, despre ce voiai să vorbeşti cu mine?"

„Mai trebuie să ne ocupăm şi de altceva înainte de a

pune capăt întâlnirii noastre?”

„Sigur, poţi să-ţi iei liber vineri. O meriţi cu vârf şi îndesat”.

„Ce s-a întâmplat cu domnul Mappano?”

„Shirley, mi-a spus secretara că m-ai sunat. Care-i problema?”

„E timpul să ne întoarcem la treabă. Mai aveţi de discutat vreo problemă înainte de a pune capăt întâlnirii noastre?”

„Nu e nicio problemă dacă îţi iei vineri liber”.

„Am o problemă creată de comportamentul reprobabil de care ai dat dovadă faţă de clientul acela”.

„Nicio problemă. E doar meseria mea”.

„Vrei să ştii care e problema ta?

Te gândeşti mereu numai la tine, la nimeni altcineva”.

Kathryn, o femeie care deţine împreună cu soţul ei o florărie, mi-a mărturisit că această idee a avut un impact copleşitor asupra soţului ei.

— Nu cred că şi-a dat vreodată seama de faptul că folosirea excesivă a cuvântului „problemă” îi modifica percepţia asupra vieţii – spuse ea. *Totul* era o problemă pentru Harry. Când mă întorceam la magazin, după livrarea florilor şi îl întrebam cum se descurcă, îmi spunea: „Am avut de rezolvat nenumărate probleme”. Sau începea să protesteze: „De ce mă copleşesc oamenii cu problemele lor?” Dacă angajaţii noştri doreau să vorbească cu el, le spunea invariabil: „Sigur, care-i problema?” îşi încheia mereu conversaţia punând întrebarea: „Mai ai şi alte probleme pe care vrei să le discutăm?” Când un client întreba dacă buchetul pe care îl comandase putea fi trimis în aceeaşi zi, răspundea fie „Nu e nicio problemă”, fie „Avem o problemă în privinţa asta” Ieri, fiica noastră i-a mulţumit pentru că a lăsat-o să plece de la florărie mai devreme, iar el i-a aruncat un răspuns superficial, de genul: „Nicio problemă”.

Kathryn a observat că soţul ei folosea aproape inconştient cuvântul „problemă”, fără să-i perceapă

influenţa negativă.

— Am cumpărat caseta dumneavoastră audio – continuă ea – şi am ascultat-o împreună. Când aţi ajuns să dezbateţi impactul devastator al cuvântului „problemă”, Harry a rămas fără replică. Apoi, s-a întors spre mine şi mi-a spus: „Îl folosesc cam des, nu-i aşa?” A jurat atunci să se elibereze din ghearele problemelor, iar schimbarea a fost spectaculoasă. Aţi auzit expresia „Doar pentru că suferi de mania persecuţiei nu înseamnă că nimeni *nu* te persecută”. Aşa se întâmpla şi în cazul lui. Folosirea frecventă a acestui cuvânt „problematic” îl făcea să se simtă ca o povară, creându-i nenumărate prilejuri de luptă şi sfadă atât cu cei din jur, cât şi cu propria-i conştiinţă. Eliminând din vocabularul său acest cuvânt încărcat de conotaţii negative, viaţa a căpătat dintr-odată o perspectivă mult mai luminoasă şi toată lumea a observat această schimbare extraordinară – familia, dar şi clienţii noştri.

NIMENI NU ŞTIE PRIN CE NECAZURI AM TRECUT

„Atitudinea este creionul care ne colorează universul”.

ALLEN KLEIN

Sunt de acord cu observaţia extraordinar de sugestivă a lui Klein şi mai cred că vorbele noastre sunt creioanele care ne colorează atitudinea.

PLAN DE ACŢIUNE

V-aţi dorit dintotdeauna să fiţi singurul vostru şef, aşa că aţi pus bazele propriei afaceri de reparare a computerelor. Uneori, rezolvaţi defecţiunile prin telefon; alteori, trebuie să faceţi vizite la domiciliu. La un moment dat, sună telefonul şi un client vă solicită ajutorul. Cum îi răspundeţi?

CUVINTE CUVINTE

CONFLICTUALE CONCILIANTE

Îi răspundeţi clientului folosind Răspundeţi într-o manieră un cuvânt încărcat de conotaţii deschisă, lipsită de etichetă, dar negative. plină de jovialitate.

„Care e problema „Bună, Paul, cu ce te pot computerului dumneavoastră? „ajuta?”

Continuaţi să folosiţi cuvântul îi îndreptaţi atenţia clientului

„Problemă”, care sporeşte asupra soluţiilor pe care trebuie supărarea clientului. să le găsiţi împreună.

„Se pare că e aceeaşi problemă „Cred că ştiu ce se întâmplă, pe care aţi avut-o şi luna sunt liber după amiază, aşa că trecută. Oare de ce s-a stricat – dacă vrei – pot să-ţi fac o din nou?” vizită ca să mă uit puţin la el.

Continuaţi să sondaţi toate încercaţi să aflaţi cu tact cât aspectele negative ale mai multe informaţii, fără să computerului, înrăutăţind şi catalogaţi însă aparatul ca fiind mai mult situaţia. prost.

„Şi ce altceva nu mai „Şi altfel, cum merge funcţionează? Ce puteţi să-mi computerul? Imprimanta este spuneţi despre problema legată «cooperantă»? „De imprimantă pe care aţi avut-o şi data trecută?”

„EXAGERAREA ESTE UN ADEVĂR CARE ŞI-A PIERDUT CUMPĂTUL”.

Kabil Gibmn

— Capitolul 15 –

Evitaţi extremele!

Cum vă simţiţi când cineva foloseşte cuvinte extreme? „Nu mă asculţi *niciodată*!” *Jntotdeauna* vii târziu!” „*Totul* trebuie să fie aşa cum vrei tu”.

Cuvintele extreme generează reacţii extreme. Aşa cum observă Gibran, cuvintele puternice – precum *„toată lumea”, „toţi”, „întotdeauna”* şi *„nimeni”* – se bazează pe un adevăr. Când adevărul este exagerat, oamenii îşi pierd adesea cumpătul. Ei protestează cu vehemenţă împotriva acuzaţiilor ce li se aduc, considerându-le nedrepte şi încearcă să scoată în evidenţă excepţiile.

PRECIZIE *VERSUS* SUBIECTIVITATE

„Precizia în comunicare este un aspect deosebit de important, mai important ca niciodată, în epoca noastră caracterizată printr-un echilibru atât de fragil, încât un cuvânt echivoc sau prost înţeles poate declanşa o tragedie

în aceeaşi măsură în care o poate face o acţiune necugetată”.

JAMES THURBER

Bazaţi-vă observaţiile pe acţiuni reale, lipsite de echivoc, pentru ca discuţiile voastre să fie obiective, nu subiective! O acuzaţie nefondată – de genul *Niciodată* nu hrăneşti pisica. Vrei să moară de foame?” – va stârni un protest vehement. Această afirmaţie este de două ori incendiară – cuvântul extrem „niciodată” este asociat cu o concluzie aflată şi ea la extreme. Una e să te plângi că fiul tău nu a hrănit pisica şi alta să insinuezi că *nu-l interesează* de fapt ce se întâmplă cu ea. Este îndreptăţit să te combată cu tărie.

Puteţi, de exemplu, să-l întrebaţi pe un ton mult mai conciliant: „Este a treia oară săptămâna asta când nu ai hrănit pisica. Ce se întâmplă?” Această observaţie neutră, asociată cu o întrebare menită să furnizeze cât mai multe informaţii, va îndrepta discuţia spre *incidentul* nefericit, nu spre *autorul* lui. În loc să-i aţâţaţi copilului firea războinică, îi oferiţi posibilitatea să-şi explice şi să-şi corecteze acţiunile.

Când am ajuns la acest capitol din dezbaterea mea, am observat că o participantă la seminar se făcuse roşie ca focul, motiv pentru care am întrebat-o la ce se gândea:

- Mi-am dat seama acum de ce copiii mei au hotărât să ridice un zid între mine şi ei, spuse ea cu tristeţe. Din cauza tendinţei mele de a exagera totul, înţeleg acum că mi-am distrus credibilitatea în faţa lor. Mi-am format obiceiul de a „hiperboliza” lucrurile: „Jeffrey, ţi-am spus de milioane de ori să închizi uşa când vii de pe terasă” sau „Lisa, îţi spun a mia oară să pui laptele în frigider”. Cum să scap de acest obicei nefast? întrebă ea apoi.

Am sfătuit-o să-şi reformuleze plângerile sub formă de întrebări, menite să-i determine pe copii să-i dea răspunsurile dorite. Întrebări – precum „Jeffrey, ce faci când intri în casă de pe terasă?” şi „Lisa, ce faci cu laptele care a mai rămas după ce ţi-ai băut porţia?” – vor da rezultate mult mai bune decât mustrările şi acuzaţiile.

O altă participantă, Rita, o studentă, ne-a spus că dorea să o fi luat cu ea la seminar şi pe colega ei de cameră, care îi făcea mereu zile fripte.

- Mă consideră neglijentă şi dezordonată, spuse ea. Aseară, m-a acuzat că *niciodată* nu fac curăţenie, că este *mereu* obligată să cureţe după mine şi că a obosit să aibă *singură* grijă de apartament.

Am întrebat-o dacă acuzaţiile colegei ei de cameră erau fondate.

- Fireşte că nu. răspunse ea. Uită că eu dau cu aspiratorul, că eu pregătesc masa şi spăl vasele în fiecare seară.

Rita a scos astfel în evidenţă cel de al treilea motiv pentru care aceste cuvinte devin incendiare: vizează adesea acţiuni trecute sau pasivitatea unei persoane. Acest lucru generează o triplă reacţie: o acuzaţie extremă, urmată de o concluzie nedreaptă şi învinuiri pentru acţiuni trecute.

I-am sugerat Ritei să redirecţioneze cuvintele extreme, îndreptându-le spre acuzatoarea ei sub formă de întrebări. Această metodă de apărare complet inofensivă îi oferă posibilitatea colegei de cameră să descrie cu exactitate îndatoririle casnice, evitând astfel o ceartă inutilă. Rita ar putea repeta acuzaţiile colegei ei ca şi când n-ar înţelege despre ce este vorba, consolidându-şi nedumerirea printr-o ridicare sugestivă din sprâncene: „Eu nu fac *niciodată* curăţenie în casă?... Doar nu vrei să cred că vorbeşti serios”. Colega de cameră va da cu siguranţă înapoi, motivându-şi acuzaţia. „Aseară, mi-a trebuit o oră ca să aşez toate lucrurile la locul lor”. *Aha*! Acesta este, aşadar, motivul care a declanşat furia colegei de cameră. Rita are astfel şansa să acţioneze obiectiv, nu subiectiv, bazându-se pe starea emoţională de moment. Ea poate, aşadar, să-i ceară scuze pentru dezordinea pe care o lăsase în urma ei şi să-i mulţumească pentru faptul că i-a atras atenţia asupra acestui fapt regretabil.

ARTA DE A TRECE CU VEDEREA *VERSUS* ARTA DE A

CICĂLI

„Arta înţelepciunii este arta de a şti să treci anumite lucruri cu vederea.

WILLIAM JAMES

În cazul în care colega de cameră a Ritei preferă să dea curs mai departe furiei sale nedomolite şi continuă să o acuze pe aceasta de neglijenţă („Nu, niciodată! Nici *nu-mi amintesc* când ai făcut ultima dată curăţenie în apartament...”), aş sfătui-o să treacă cu vederea aceste acuzaţii, nu să-i alimenteze furia combătând-o în zadar. „A cicăli” înseamnă „a certa mereu pe cineva pentru fapte neînsemnate sau a insista excesiv asupra unor lucruri” în timp ce „a trece cu vederea” înseamnă „a neglija sau a ignora, de obicei în mod intenţionat” Rita va descoperi astfel că este mult mai înţelept să ignore replicile răutăcioase ale colegei de cameră decât să-i ofere – la rândul ei – replici usturătoare: „Cine te crezi ca să mă acuzi de neglijenţă?”

„Nimic nu ne determină mai mult personalitatea decât lucrurile pe care le ignorăm”, spunea Sandor Minab. Rita poate să ignore cuvântul peiorativ „neglijenţă” şi să îndrepte discuţia spre descoperirea unor soluţii clare şi precise, favorabile tuturor: „Dacă eşti dispusă să găsim o soluţie de compromis în privinţa acestei chestiuni, sunt bucuroasă să te ascult”.

CUVINTELE DRASTICE GENEREAZĂ CATASTROFE

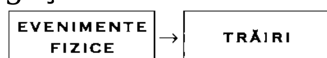
„Am îndurat multe catastrofe în viaţă. Multe dintre ele nu s-au întâmplat niciodată. ***MARK TWAIN***

Bill, un prieten de familie, a pus această idee în practică pentru a schimba obiceiul logodnicei lui de a folosi cu predilecţie cuvinte aflate la extreme.

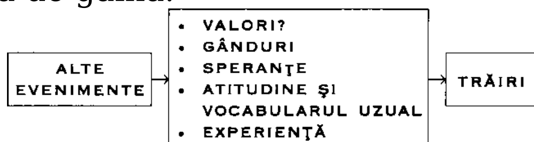
— Şi eu sunt de părere că expresii ca *„cel mai prost”, „cumplit”* şi *„imposibil”* sugerează o extremă. Winona este o femeie deosebit de temperamentală şi acest lucru este evidenţiat şi de vocabularul ei: „Este *cel mai prost* meniu pe care l-am mâncat vreodată”; „Arăt *cumplit* în rochia asta”; „Nu se poate vorbi cu tine, eşti *imposibil*” sau „Nu

mai ieşim *niciodată* nicăieri” – sunt câteva exemple sugestive în acest sens. Te înspăimântă când o auzi folosind cuvinte atât de dure.

Are perfectă dreptate. Cercetătorul factorului de stres – Hans Selye – a descoperit că „nu evenimentele sunt cele care provoacă stresul, ci interpretarea pe care o dăm acestor evenimente” Graficul de mai jos vă va ajuta să înţelegeţi mult mai bine acest concept.



Evenimentele *fizice* (situaţii în care te tai la un deget sau sari într-un râu îngheţat) generează sentimente (trăiri) în mod direct. Nu trebuie să te gândeşti prea mult la ce s-a întâmplat sau să-ţi descifrezi gândurile sau sentimentele provocate de aceste evenimente. Totul este cât se poate de clar – simţi durerea din degetul tăiat sau frigul care îţi face pielea de găină.



Toate celelalte evenimente care vi se întâmplă în viaţă (de exemplu, vi se strică televizorul) trec mai întâi prin mintea voastră, care generează trăiri şi sentimente bazate pe valorile, gândurile, speranţele, experienţa acumulată, atitudinea şi vocabularul vostru uzual. S-ar putea ca primul sentiment care ia naştere să fie mânia („Nu, nu acum! începe emisiunea mea preferată!”), apoi apar resemnarea („îl consider un semn divin din care trebuie să înţeleg că pot să mă duc la ora de gimnastică aerobică”), resentimentele („Copiii ăia nenorociţi s-au jucat iar cu telecomanda”) sau dezamăgirea profundă („Nimic nu merge ca lumea în casa asta?”).

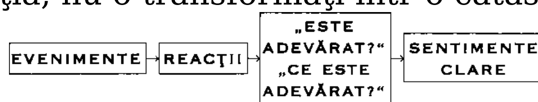
ADAPTAŢI-VĂ SENTIMENTELE LA EVENIMENTE!

„Lucrurile nu sunt nici bune, nici rele, mintea noastră le face aşa.

WILLIAM SHAKESPEARE

După cum bine observa Shakespeare, circumstanţele în sine nu sunt nici bune, nici rele – totul depinde de felul în care le interpretăm. De aceea, trebuie să descrieţi o situaţie cu foarte multă precizie pentru ca sentimentele să fie în perfectă concordanţă cu evenimentele descrise. Dacă descrierile sunt exagerate, atunci şi sentimentele vor fi la fel de exagerate, iar consecinţele vor suferi şi ele de această „hiperbolizare”. Dacă aceste descrieri suferă de un negativism exacerbat, întreaga voastră perspectivă asupra vieţii se va caracteriza prin acelaşi negativism.

Cum puteţi afla dacă sentimentele sunt în concordanţă cu evenimentele? Atunci când vi se întâmplă ceva, analizaţi-vă gândurile cu ajutorul întrebării „Oare acest lucru este adevărat?” Dacă – de exemplu – vă uitaţi cu disperare la un maldăr de facturi pe care trebuie să le plătiţi şi vă spuneţi cu tristeţe: „Poate peste 100 de ani voi reuşi să plătesc toate aceste facturi”, întrebaţi-vă dacă acest lucru este adevărat! Dacă nu este adevărat (iar afirmaţiile aflate la extreme rareori sunt adevărate), întrebaţi-vă: „Ce este adevărat?” şi răspundeţi cu obiectivitate şi precizie! Veţi înţelege că adevărul este cu totul altul – veţi reuşi să vă plătiţi datoriile în decurs de doar trei luni. În acest fel, apreciaţi cu corectitudine situaţia, nu o transformaţi într-o catastrofă.



Bill mi-a spus apoi că – după discuţia avută împreună – a invitat-o pe Winona în oraş. Nici nu s-a urcat bine în maşină, că a şi început să se plângă:

- *Nimic* nu merge cum trebuie…

El se întoarse spre ea şi o întrebă:

- Winona, e adevărat ce spui? Chiar *nimic* nu merge cum trebuie? Această întrebare puse stavilă tiradei de nemulţumiri.

La început, rămase tăcută, apoi răspunse clătinând din cap:

- Nu, nu e adevărat. Sunt multe lucruri care merg aşa

cum trebuie.

- Am continuat să vorbim despre acest obicei de „hiperbolizare” a lucrurilor – îmi spuse Bill – cât şi despre faptul că aceste cuvinte dure şi drastice înrăutăţesc lucrurile mai mult decât este cazul. Am luat hotărârea să prezentăm situaţiile cu care ne confruntăm în viaţă cu mai multă sinceritate şi să ne întrebăm de fiecare dată dacă un anumit lucru este sau nu adevărat şi care este adevărul adevărat. Dacă vedem un film care nu ne place, asta nu înseamnă că este cumplit. Dacă uit să comand ciuperci la pizza, nu este sfârşitul lumii. Dacă îşi rupe o unghie, nu este un dezastru. Am hotărât să înlocuim cuvintele negative – de genul „*îngrozitor*” şi „*de neiertat*” – cu cuvinte mult mai neutre, ca de exemplu: „*interesant*” şi „*incomod*” Am înlăturat din vocabularul nostru verbe precum „¿z *un* sau **„<2** *ucide”.* Devenise un obicei să spunem „Urăsc chestia asta” sau „O să-l omor pentru asta” ori de câte ori se întâmpla ceva neplăcut. Dar aceste cuvinte au conotaţii extrem de violente, care nasc imagini la fel de negative. Acum, după ce le-am înlăturat din vocabularul nostru, percepem lumea într-o lumină mult mai frumoasă, iar viaţa nu ni se mai pare o adevărată tragedie. Relaţia şi existenţa noastră au devenit acum mult mai plăcute.

Ce cuvinte violente s-au strecurat în vocabularul vostru? Influenţa perfidă a acestor imagini negative sunt cele care vă transformă în nişte persoane pesimiste, descrise de Galsworthy ca fiind „oameni care îşi închid sufletul în temniţe construite cu mâna lor” Învăluiţi-vă numai în imagini optimiste şi vă veţi putea elibera din temniţele acestea autoimpuse! Veţi descoperi astfel lumea ca pe o adevărată minune – aşa cum şi este în realitate!

PLAN DE ACŢIUNE

Mergeţi împreună cu copiii voştri adolescenţi la un magazin de casete video ca să închiriaţi câteva filme pe care le veţi vedea în weekend. Copiii aleg un film violent, iar voi le spuneţi că trebuie să aleagă altceva. Cum răspundeţi în faţa acuzaţiei lor că nu-i lăsaţi *niciodată* să

vadă ce vor ei?

CUVINTE CONFLICTUALE

Negaţi acuzaţiile lor, transformându-vă într-un adversar.

fiu este adevărat şi ştiţi foarte bine acest lucru. Săptămâna trecută aţi ales filmele numai după bunul vostru plac.

„Ne obligi să vedem numai filme de desene animate marca Disney", vă spun copiii, iar voi îi combateţi cu vehemenţă.

JE ridicol ce spuneţi. Nu am mai văzut un film Disney de luni de zile".

Copiii ajung la o concluzie extremă, spunându-vă că nu vă interesează dorinţele lor, lucru ce vă intensifică mânia, simţindu-vă învinuiţi pe nedrept.

„Ba chiar mă interesează dorinţele voastre. De ce credeţi că am venit la acest magazin de casete video? În niciun caz pentru că m-ar interesa pe mine vreun film.

CUVINTE CONCILIANTE

Le repetaţi acuzaţia ca şi când nu aţi înţeles despre ce ar fi vorba.

*Nu vă las eu **niciodată** să vă alegeţi filmele care vă plac?*

Redirecţionaţi acuzaţiile spre ei, punând doar o simplă întrebare.

*„Oare chiar vă oblig **întotdeauna** să vedeţi numai filme marca Disney*?"

Treceţi cu vederea acuzaţiile lor, concentrându-vă asupra soluţiilor pe care trebuie să le găsiţi.

„Ştiu că putem găsi ceva pe placul vostru, fără să fie nevoie de acordul părinţilor".

PARTEA A TREIA

Învăluiţi conflictele în mantia armoniei!

„UN SINGUR PRIETEN, O SINGURĂ PERSOANĂ CARE NE DĂRUIEŞTE ÎNŢELEGEREA SA, CARE ŞTIE SĂ NE ASCULTE ATUNCI CÂND NE VĂRSĂM

AMARUL, NE POATE SCHIMBA PERSPECTIVA ASUPRA LUMII ÎN CARE TRĂIM”.

Elton May o

— Capitolul 16 –

Ascultaţi-vă semenii cu atenţie!

Cunoaşteţi pe cineva care ştie să vă asculte păsurile? De ce credeţi că persoana respectivă este înzestrată cu „darul ascultării”? Cum vă simţiţi după ce vă descărcaţi sufletul în faţa ei, după ce vă dăruieşte atenţia sa desăvârşită? Ce simţiţi faţă de aceşti oameni?

Sunt convinsă că – dintre sutele de persoane pe care le cunoaşteţi – una sau două ştiu cu adevărat să vă asculte. Este un lucru extrem de rar. Vă daţi oare seama că – atunci când vă dăruiţi întreaga atenţie semenilor voştri – îi faceţi să se simtă deosebiţi, apreciaţi şi poate chiar iubiţi? Este un fel de a-i spune persoanei respective „Eşti cea mai importantă din viaţa mea”.

Dar oamenii sunt atât de prinşi în vârtejul devastator al vieţii, încât nu-şi mai pot dărui întreaga atenţie semenilor. Se spune că singurii oameni care ascultă o dispută din ambele puncte de vedere sunt vecinii. Neînţelegerile, greşelile, resentimentele, conflictele şi certurile – toate sunt rezultatele acestei lipse de comunicare şi ale incapacităţii de a-i asculta pe cei din jurul nostru.

ATENŢIE PARŢIALĂ *VERSUS* ATENŢIE STĂRUITOARE

„Mânia este un strigăt de disperare, prin care implorăm atenţia semenilor noştri. ***DIN ÎNVĂŢĂTURILE ARTEI CONVERSAŢIEI FU***

Pe parcursul următoarelor cinci capitole, vă voi dezvălui paşii pe care trebuie să-i faceţi pentru a învăţa să-i ascultaţi cu atenţie pe cei din jur. Urmând aceste sfaturi, puteţi împiedica declanşarea unor conflicte, pentru că le oferiţi oamenilor ceea ce-şi doresc cu adevărat – atenţia voastră necondiţionată. Aceste metode vă pot ajuta în acelaşi timp să alinaţi un suflet rănit.

Cum? – vă întrebaţi probabil. Oamenii devin dificili

pentru că îşi doresc din tot sufletul să vă atragă atenţia. Dacă cineva îşi dă seama că mesajul său nu a trecut dincolo de urechile voastre, va aborda un comportament ceva mai violent pentru a vă capta atenţia asupra lucrurilor sau aspectelor care îi tulbură sufletul. Poate să înceapă să ţipe, să recurgă la un limbaj dur sau chiar „să vă zgâlţâie" puţin ca să vă trezească atenţia asupra necazurilor sale.

Dacă trataţi o persoană furioasă cu mai multă consideraţie, aceasta va renunţa treptat la tonul răstit pe care îl folosise până atunci, devenind din ce în ce mai raţională, pentru că nu mai este nevoită acum să apeleze la arta dramatică pentru a vă atrage atenţia. „Dacă am făcut vreodată vreo descoperire mai valoroasă" – a spus cândva matematicianul şi fizicianul englez Isaac Newton – „este cea referitoare la arta de a asculta – un talent mult mai preţios decât oricare altul". Atenţia desăvârşită acordată celor dragi vă poate ajuta să descoperiţi ce se ascunde în spatele ostilităţii unei persoane, oferindu-vă şansa de a-i alina suferinţa.

Perfecţionaţi-vă acest talent şi fiecare relaţie pe care o aveţi sau o veţi avea va fi învăluită în mantia armoniei! Veţi deveni şefi, părinţi, angajaţi, soţi, fraţi sau prieteni mult mai buni. Amintiţi-vă mereu sentimentele pe care le nutriţi faţă de oamenii care ştiu să vă asculte păsurile! Nu-I sunteţi oare recunoscători lui Dumnezeu pentru că vi i-a dăruit? Faceţi şi voi acelaşi lucru pentru semenii voştri şi veţi avea parte de aceeaşi consideraţie şi afecţiune!

ASCULTAREA NEPĂSĂTOARE GENEREAZĂ CONFLICTE

*„Conversaţia, în Statele Unite, este un exerciţiu competitiv, în care prima persoană care tace este considerată un ascultător. „**NATHAN MILLER***

Aşa cum observă Nathan Miller, cei mai mulţi oameni nu ascultă, îşi aşteaptă doar rândul ca să vorbească. Este greu să-ţi pui stavilă gândurilor când sentimentele nu-ţi dau pace, nerăbdător fiind să le exprimi în cuvinte. Ţi se pare că interlocutorul care îţi cere să-l asculţi îţi stă în

drum, împiedicându-te să spui ce vrei. Soţul meu, fost pilot de marină, numea acest lucru „transmisie blocată” Tehnic vorbind, este imposibil ca piloţii să trimită şi să primească în acelaşi timp o transmisiune prin radio. Întâi vorbesc şi apoi ascultă.

Puteţi folosi această metodă de comunicare în discuţiile pe care le purtaţi în fiecare zi. Imaginaţi-vă că apăsaţi pe un buton pentru a pune capăt unei conversaţii, acordând creierului timpul necesar perceperii mesajului! Absorbiţi apoi în tăcere fiecare cuvânt în parte! Numai după ce interlocutorul a tăcut, vă faceţi din nou intrarea în scenă, răspunzându-i la replicile pe care vi le-a dat.

MANIFESTAŢI-VI INTERESUL CU AJUTORUL CELOR TREI TRUCURI!

„*Este mai uşor să-ţi dai frâu liber sentimentelor decât să treci la acţiune*”.

WILLIAM JAMES

Aţi vrea să cunoaşteţi o modalitate mult mai palpabilă prin care să vă puteţi înfrâna dorinţa de a acorda mai multă importanţă spuselor voastre decât celor rostite de semenii voştri? Secretul constă *nu* în ideea că trebuie să aşteptaţi până când vă vine cheful să-i ascultaţi şi pe cei din jur. Să fim drepţi – s-ar putea să nu aveţi niciodată chef să ascultaţi punctul de vedere al altor oameni! Probabil că vi s-a spus de nenumărate ori „Mai ascultă-mă şi pe mine!”, nu-i aşa? Puteţi învăţa să vă manifestaţi interesul faţă de opiniile semenilor voştri cu ajutorul următoarelor trei trucuri.

Uitaţi-vă cu atenţie la interlocutorul vostru! „Nu puteţi să ascultaţi cu adevărat pe cineva, gândindu-vă în acelaşi timp în altă parte”, spune M. Scott Peck. Renunţaţi o clipă la activitatea în care sunteţi implicaţi în momentul de faţă!

Puneţi deoparte hârtiile şi creionul! Interlocutorul vostru va înţelege din acest limbaj al trupului că „Toate acestea mai pot aştepta. Tu eşti mult mai important”. Aceste acţiuni sugerează – atât din punct de vedere fizic, cât şi psihologic – faptul că persoana din faţa voastră

constituie o adevărată prioritate pentru voi.

Ridicaţi din sprâncene, uitaţi-vă direct în ochii persoanei din faţa voastră şi încercaţi să manifestaţi cât mai mult interes pentru problemele pe care vi le expune! Dacă expresia facială trădează o indiferenţă totală, interlocutorul va înţelege că manifestaţi prea puţin interes faţă de persoana sa. Dacă privirea vă este atrasă de un anumit lucru, nici voi nu vă puteţi concentra cu atenţie asupra problemelor pe care le discutaţi. Simplul gest de ridicare a sprâncenelor şi de „încleştare” a privirii asupra chipului din faţa voastră combate letargia şi vă trezeşte curiozitatea.

Aplecaţi-vă spre interlocutorul vostru, în aşa fel încât să vă aflaţi (atât la propriu, cât şi la figurat) pe marginea canapelei! El va înţelege din limbajul trupului vostru mesajul: „Sunt aici pentru tine”. Nu trebuie aşadar să ridice glasul pentru a se face înţeles, pentru că îi oferiţi astfel atenţia voastră necondiţionată. Prin această postură, îl împiedicaţi să devină o persoană dificilă.

ÎNVĂŢAŢI SĂ ASCULTAŢI, ASCULTAŢI CA SĂ ÎNVĂŢAŢI!

*„Dacă **nu** asculţi, **nu poţi** să **înveţi. LYNDON BAINES JOHNSON***

După un seminar, o participantă a venit la mine şi mi-a spus:

— Nu mi-am dat niciodată seama ce influenţă negativă are limbajul trupului meu asupra angajaţilor mei. M-am mândrit mereu cu faptul că am abordat politica „uşilor deschise”. Abia astăzi am înţeles că uşile mele erau poate deschise, dar mintea îmi era cu desăvârşire închisă. Când angajaţii vor să vorbească cu mine, sunt întotdeauna prinsă într-o activitate. Fără să vreau, îi tratez ca pe nişte musafiri nepoftiţi. Îmi ridic privirea din hârţoagele mele şi întreb cu nerăbdare: „Da, ce este?” Le dau astfel de înţeles că mă deranjează şi că doresc să-i văd plecaţi din biroul meu cât mai repede ca să mă ocup din nou de treabă. Când mă voi întoarce însă la birou, voi stabili orele de audienţă între 10 – 11 dimineaţa şi 3 – 4 după-amiaza, ca să nu mai

fiu nevoită să răspund la întrebări în timp ce rezolv probleme urgente şi lucrări cu termen limită. În timpul orelor destinate audienţelor, nu mă voi mai ocupa de nimic altceva, transformând astfel problemele angajaţilor în prioritate de grad zero.

Am felicitat-o pentru hotărârea luată – aceea de a trata cu mai multă atenţie doleanţele angajaţilor săi – şi i-am povestit despre un sondaj de opinie realizat cu ajutorul mai multor subiecţi proveniţi din diverse domenii de activitate. Aceştia trebuiau să răspundă la o singură întrebare: „Vă place şeful dumneavoastră?” Rezultatele au fost surprinzătoare. Cei care au răspuns – „Da, îmi place şeful meu” – au motivat acest lucru spunând: „Acordă foarte multă atenţie problemelor mele” Ghiciţi care este motivul pentru răspunsul „Nu, nu îmi place şeful meu”? „Nu acordă atenţie problemelor mele”.

În cartea sa interesantă şi nostimă în acelaşi timp – „Down Time” – Ron Dentinger spune: „Soţia mea obişnuia să vorbească singură. Credea că astfel mă face să o ascult”. În realitate, oamenii ştiu când nu sunt ascultaţi. Ei simt că sunteţi atraşi de un alt subiect sau activitate şi interpretează gestul ca o dovadă certă pentru lipsa voastră de interes faţă de problemele lor. Adesea, încetează să mai comunice cu voi, pentru că ajung la concluzia că nu mai are niciun rost.

Acest manager perspicace a înţeles că – dacă nu-şi face timp să asculte doleanţele angajaţilor săi – aceştia se vor simţi în curând ignoraţi, moralul lor va avea de suferit şi se vor isca probleme şi conflicte cruciale. A înţeles că trebuie să vină în întâmpinarea lor cu „urechile deschise” ca să le afle nemulţumirile şi să găsească o soluţie pentru rezolvarea chestiunilor arzătoare. „Dacă nu avem timp să facem corect un lucru de prima dată” – spune un proverb – „când vom mai avea timp să-l mai facem o dată?” Acordând atenţie din start problemelor angajaţilor, ea va evita irosirea unei perioade lungi de timp pentru rezolvarea unor situaţii de criză, căci evenimentele au ajuns în această stare deplorabilă din cauza faptului că nu

a investit timpul necesar ascultării şi sondării nemulţumirilor personalului ei.

DOMINAŢIE *VERSUS* EGALITATE

„Dacă vrei să ajungi sus, trage pe cineva după tine.

BOOKER T. WASHINGTON

Dacă modificăm puţin motto-ul lui Washington, am putea spune că – pentru a te ridica – trebuie mai întâi să te cobori.

„Dacă vrei să-i convingi pe copii că îi asculţi într-adevăr" – spunea un profesor – „aşază-te în genunchi în faţa lor! Dacă trebuie să te privească de jos în sus, nu vor fi dornici să-ţi dezvăluie trăirile lor cele mai tainice, pentru că este înspăimântător să te destăinui în faţa cuiva care te priveşte de sus. Nu vor crede niciodată că le înţelegi sentimentele, pentru că nu eşti la acelaşi nivel cu ei – atât la propriu, cât şi la figurat. Dacă te aşezi în genunchi în faţa lor, în aşa fel încât privirile să vi se întâlnească, ţi se vor destăinui cu mai multă uşurinţă, pentru că intuiţia le spune că vezi lucrurile din aceeaşi perspectivă ca ei".

Poate că v-aţi aflat în situaţia extrem de neplăcută de a prezida o adunare şi – în momentul în care aţi declarat discuţia deschisă – să fiţi întâmpinaţi de o tăcere adâncă. Dacă staţi în picioare, iar ascultătorii stau cu toţii pe scaun, s-ar putea să instauraţi – fără voia voastră – o atmosferă ostilă, caracterizată prin „eu sunt şeful, voi – slujbaşii". Această postură le sugerează oamenilor că îi dominaţi. („A domina" are o definiţie deosebit de interesantă: „a ţine pe cineva sub influenţa ta, a-l stăpâni" sau „a întrece prin înălţime sau poziţie socială lucrurile sau fiinţele din jur; a se înălţa deasupra tuturor") Spectatorii se pot simţi intimidaţi de poziţia voastră „dominatoare", motiv pentru care vor considera că este foarte greu să ia cuvântul.

Dacă vreţi să încurajaţi dialogul, staţi jos! Participanţii se vor simţi mult mai în largul lor şi îşi vor putea exprima cu mai multă uşurinţă opiniile, pentru că sunt acum la acelaşi nivel cu cel care prezidează adunarea. Membrii grupului vor fi dornici să participe activ la

întâlnirea voastră şi dispuşi să se asculte unii pe alţii, pentru că nu mai există poziţii superioare şi poziţii inferioare. Aţi stabilit o atmosferă destinsă, detensionată, aproape intimă, ca şi când vă cunoaşteţi de când lumea („destindere” – încetare a unei încordări; atenuarea şi înlăturarea treptată a unei stări de încordare).

Cine nu s-a săturat de replici precum: „Nu acum”, „încearcă să fii scurt!”, „Spune repede ce ai de spus!”, „Nu poţi să mai aştepţi?” Cui i-aţi adresat imperative de acest gen, determinându-l să renunţe la o discuţie cu voi? încercaţi să luaţi legătura cu persoana respectivă, dăruindu-i 5 minute de atenţie necondiţionată! Eliberaţi-vă mintea de orice altă activitate presantă, dându-i de înţeles persoanei în cauză că este cea mai importantă fiinţă din lume! Folosiţi ceele trei trucuri de mai devreme pentru a înlătura orice altă ocupaţie sau activitate! Dăruindu-i întreaga voastră atenţie este un mod de a-i spune „Te apreciez” şi de a compensa alte ocazii când i-aţi oferit ascultare doar cu „o jumătate de ureche”.

PLAN DE ACŢIUNE

Prietenul vostru v-a invitat la masă ca să sărbătoriţi împreună promovarea sa. Pe parcursul discuţiei, el vă povesteşte entuziasmat despre noile sale responsabilităţi. Deşi vă bucuraţi pentru succesul său, gândurile vă zboară la proiectul de evaluare pe care trebuie să-l prezentaţi în după amiaza aceea şi nu vă puteţi concentra asupra discuţiei pe care o aveţi cu prietenul vostru. Ce faceţi?

CUVINTE CONCILIANTE

Vă spuneţi că prietenul vostru este o persoană importantă pentru voi şi că merită întreaga voastră atenţie.

„O să mă gândesc la proiectul de evaluare când mă voi întoarce la birou. Dar, în următoarea jumătate de oră, îi voi dărui întreaga mea atenţie lui Max”.

Manifestaţi interes cu ajutorul celor trei trucuri.

Mă voi apleca spre el şi îmi voi ridica sprâncenele ca să-i dau impresia că nu mă mai interesează nimic altceva”.

Vă axaţi privirea numai asupra lui Max pentru ca mintea voastră să nu mai umble aiurea.*, Mă bucur că Max a obţinut postul ăsta. Îl merită din plin.*

CUVINTE CONFLICTU ALE

Vă faceţi probleme referitoare la exactitatea proiectului de evaluare.

„Oare ce-o să spună şeful meu despre acest proiect? O să obţin oare tonusul pe care am sperat că îl voi obţine?”

Deveniţi din ce în ce mai nervos şi vă agitaţi pe scaun fără încetare.

v-ar fi trebuit să accept invitaţia prietenului meu.

Vă plimbaţi cu privirea prin sală şi daţi cu ochii de alţi colegi de serviciu.

„Oare cum or fi fost apreciate lucrările lor? Nici ei nu par prea fericiţi”.

„VALORILE SUNT LEGILE SPIRITUALE CARE ASIGURĂ ORGANIZAREA ŞI DISCIPLINA UNEI SOCIETĂŢI. FĂRĂ ELE, NAŢIUNILE – ŞI INDIVIZII – O IAU RAZNA”.

***James A. Michener* – Capitolul 17 –**

Reguli pentru un comportament indisciplinat

Ce s-ar întâmpla dacă într-o bună zi, pe când vă plimbaţi cu maşina, descoperiţi că toate indicatoarele rutiere, semafoarele, trecerile de pietoni şi semnele de circulaţie au dispărut din senin?

S-ar isca un haos de nedescris, nu-i aşa? Nimeni nu ar mai fi în siguranţă.

Cele mai multe activităţi umane se bazează pe anumite reguli şi legi bine determinate. Regulile de circulaţie vă asigură buna desfăşurare a traficului, eliminând teama de accidente, pentru că sunteţi convinşi că şi ceilalţi şoferi vor respecta aceste reguli de circulaţie aşa cum o faceţi şi voi.

Fiecare sport se bazează – la rândul său – pe un regulament foarte riguros. În fotbal, nu poţi să dai afară un mijlocaş central după ce a lovit mingea. Nu ai voie să înjuri un arbitru. Chiar şi boxul are reguli: nu ai voie să-ţi loveşti adversarul pe la spate, sau să-i aplici o lovitură după ce s-a

auzit gongul, sau să-i dai o lovitură sub centură.

Cu toate acestea, în mod surprinzător, arta comunicării („un proces prin care se face schimb de informaţii între indivizi cu ajutorul unui sistem de simboluri, semne sau gesturi”) nu se bazează pe legi sau reguli. Nu există un „manual” care să ne înveţe ce este potrivit sau nepotrivit să spunem în anumite situaţii. Totul este permis. Oamenii intervin brusc într-o conversaţie, o monopolizează sau aruncă săgeţi otrăvite. Fără existenţa unor reguli clare de comportament, indivizii – aşa cum observă Michener – „o iau razna”.

SFATURI UTILE ÎN ARTA COMUNICĂRII

„Realitatea este o junglă, unde nu există nici indicatoare rutiere, nici semne de hotar şi nici graniţe.

HELEN HAYES ÎN VOLUMUL „REFLECTION: AN AUTOBIOGRAPHY”.

Pentru a stabili de la bun început o relaţie de lungă durată, ar fi bine să schiţaţi şi să stabiliţi împreună cu cei dragi anumite reguli de conduită, pe care să le respectaţi cu stricteţe. Faceţi o mică „şedinţă” cu partenerul/a de viaţă, colegul/a de cameră sau membrii familiei şi stabiliţi aceste reguli de comportament! Poate că amintirile vă sunt bântuite de „spectacolele” pe care părinţii voştri le dădeau în public, momente stânjenitoare care v-au determinat să juraţi că nu veţi proceda niciodată în acest fel. Poate că vreţi să urmaţi sfatul lui Phyllis Diller: „Nu vă duceţi la culcare supăraţi! Staţi pe poziţie şi luptaţi!” Nu o să uit niciodată seminarul în care am stabilit că cea mai bună regulă pentru păstrarea căsniciei este: „Nu trebuie să pomenim de divorţ în timpul unei dispute aprinse” O participantă şi-a dus mâna la frunte, exclamând: „Prea târziu!”

Karen Waggoner, vicepreşedintele companiei mele Action Seminars, a impus familiei sale o regulă extraordinară: nimeni nu are voie să arunce cu insulte, iar în această categorie intră cuvinte precum „prost”, „ticălos” şi „idiot” Când cineva depăşeşte limitele, stabiliţi de comun acord un semnal (ca de exemplu: „Gata!” sau „Ai

grijă ce spui!”) ca să-i daţi de înţeles interlocutorului că păşeşte pe nisipuri mişcătoare şi că ar fi mai bine să se retragă până nu e prea târziu. Stabilind, aşadar, anumite reguli de conduită, puteţi menţine mereu o atmosferă armonioasă alături de cei dragi.

PĂSTRAŢI PACEA!

„Dacă naţiunile vor pace, atunci ar trebui să evite împunsăturile de baionetă care preced loviturile de tun. NAPOLEON BONAPARTE

Peste 11 milioane de întruniri au loc zilnic în Statele Unite. Nu este o statistică alarmantă, cu excepţia faptului că participanţii susţin că timpul petrecut la aceste întruniri este pe jumătate pierdut (aşa cum reiese din statisticile efectuate în 1986 de agenţia naţională de sondaje Accountemps). Aceste reuniuni provoacă adesea mai multe daune decât beneficii, învrăjbindu-i pe oameni şi creând mai multe disensiuni decât reconcilieri.

Aceste sfaturi legate de conduită vă pot ajuta – în cazul în care prezidaţi o adunare – să o desfăşuraţi într-o atmosferă armonioasă, în aşa fel încât discuţiile abordate să nu se transforme în adevărate conflicte verbale. Impunând aceste reguli de comportament, puteţi evita „împunsăturile care preced loviturile de tun”.

1. *Participanţii iau cuvântul pe rând.* Dacă cineva întrerupe discuţia sau anumite persoane vorbesc între ele, puneţi în aplicare următoarele metode:

Uitaţi-vă cu atenţie la cel care a luat iniţial cuvântul, ridicaţi mâna şi spuneţi cu o voce calmă, dar fermă: „Scuzaţi-mă, (rostiţi numele vorbitorului), cred că trebuie să aşteptăm puţin până captăm atenţia tuturor!” Nu ridicaţi vocea niciun moment! Căci – dacă faceţi acest lucru – veţi părea neconvingător şi şovăielnic, iar spectatorul sau spectatorii nu vor fi dornici să coopereze.

Nu vă uitaţi la persoana recalcitrantă! Dacă vă veţi aţinti privirea asupra ei/lui, toată lumea vă va urma exemplul. Personajul nostru se va simţi stânjenit de atenţia acordată, dar şi ofensat în acelaşi timp, pentru că i-aţi ştirbit prestanţa în faţa unui număr impresionant de

persoane.

Dacă participantul neascultător continuă să vorbească, adresaţi-vă tot vorbitorului iniţial, dar abordând de data aceasta un ton mult mai puternic şi impunător!

Numai după ce obţineţi linişte absolută, îi daţi din nou cuvântul primului vorbitor, spunându-i: „Vă mulţumesc, domnule/doamnă... vă rog să continuaţi! Ne vorbeaţi despre...”

Vă pot spune din experienţa vastă pe care o am ca orator că – impunând această regulă de la bun început în cadrul unei conferinţe sau întruniri – veţi instaura o atmosferă armonioasă, care va dăinui pe tot parcursul discuţiilor. Stabilind ca regulă generală dreptul fiecărui vorbitor de a se face auzit şi ascultat, le veţi impune oamenilor un comportament decent şi respectuos faţă de semenii lor, determinându-i să asculte cu atenţie şi politeţe discursul fiecărui vorbitor în parte, în loc să intervină cu brutalitate ori de câte ori consideră că au ceva important de spus.

2. *Participanţii trebuie să comenteze o singură dată tematica aflată în discuţie* pentru ca toată lumea să aibă şansa să-şi spună părerea. Această regulă le împiedică pe persoanele incisive să monopolizeze discuţia şi s-o transforme într-o diatribă, în timp ce persoanele timide ezită să-şi exprime părerile, pentru că sunt conştiente de faptul că nu ar face faţă unor combatanţi atât de vehemenţi.

Cum impuneţi această regulă? Dacă Mary intervine brusc în discuţie (înainte ca ceilalţi participanţi să aibă şansa să-şi exprime opiniile), ridicaţi mâna şi spuneţi: „Mary, îţi vom asculta imediat părerea, dar mai întâi să vedem ce au de spus şi ceilalţi membri ai grupului nostru! Bob?”

Puneţi la treabă „Cuvintele Conciliante”! Scopul este să-i faceţi pe oameni responsabili pentru acţiunile lor, nu să-i puneţi într-o lumină proastă. În loc să spuneţi „Mary, aşteaptă să-ţi vină rândul!” sau „Mary, ştiu că eşti extrem de vehementă în această privinţă, dar mai sunt oameni

care...", spuneţi: „Mary, eşti binevenită să ne prezinţi ideile tale imediat ce colegii tăi şi-au spus cu toţii părerile".

3. *Ar fi bine să trataţi fiecare subiect în parte nu mai mult de două minute* (sau să vă stabiliţi propria limită de timp, dar în condiţii rezonabile). Deşi vi se pare o regulă cam strictă şi poate inutilă, trebuie să ştiţi că serveşte unui scop extrem de important. „Un lucru care se poate face oricând nu este niciodată dus la bun sfârşit", mi-a spus mama adesea. Dacă nu există o limită de timp, oamenii nu vor avea niciun motiv să vorbească succint. Se vor repeta la nesfârşit, vor divaga inutil şi se vor pierde în arta elocinţei (sau în „arta divagării"), în timp ce ceilalţi participanţi se vor plimba cu gândul prin Tahiti.

În cartea lor, „Elements of Style", Strunk şi White spun că „un scris viguros este un scris concis" Conversaţia viguroasă este – la rândul ei – o conversaţie concisă. Un discurs de maxim două minute poate să transforme o întrunire plictisitoare într-o întâlnire armonioasă, bazată pe discuţii alerte, prietenoase şi constructive.

Însărcinaţi-l, aşadar, pe unul dintre participanţi cu misiunea de a cronometra timpul destinat fiecărui vorbitor în parte! Când timpul alocat acestuia a expirat, întrerupeţi cu amabilitate, dar ferm, discursul oratorului, spunând: „Îţi mulţumim, Brad, pentru sugestiile tale. Cine mai doreşte să ne ofere opinia sa referitoare la această chestiune?"

FIŢI ANTIPATICI ÎNTR-O MANIERĂ ELEGANTĂI

„Unde legea se sfârşeşte, începe tirania.

WILLIAM PUT, CONTE DE CHATHAM

Departamentul Educaţiei din statul nostru m-a rugat să prezidez conferinţa sa anuală, la care participă studenţi, profesori, administratori de şcoli, părinţi şi oficialităţi din Ministerul învăţământului pentru a discuta problemele cu care se confruntă şcolile de stat.

Problemele pe care trebuia să le discutăm erau deosebit de sensibile, ca de exemplu: includerea copiilor cu probleme speciale în şcoli normale, punctajul minim

impus pentru participarea la diverse sporturi şi educaţia obligatorie referitoare la droguri şi sex. După terminarea conferinţei, participanţii şi-au oferit unii altora aplauze la scenă deschisă. Erau de acord că problemele au fost dezbătute pe larg şi corect de toţi cei prezenţi la conferinţă, oferindu-li-se ocazia de a-şi exprima părerile în mod echitabil şi nepărtinitor. Deşi au fost şi discuţii în contradictoriu, participanţii erau de părere că ajunseseră la un consens, care îi va ajuta să găsească soluţii optime pentru problemele dezbătute.

De ce am reuşit să organizăm o conferinţă atât de reuşită, în timp ce în trecut toate conferinţele se soldau cu dispute aprinse? Pentru că fiecare grup de participanţi era supravegheat de un mediator, care le expunea regulile de comportament încă de la începutul întrunirii şi avea grijă ca toată lumea să le respecte. Unul dintre aceşti mediatori m-a abordat la sfârşitul conferinţei şi mi-a spus:

— Am primit un compliment extraordinar. Unul dintre cei mai vehemenţi participanţi m-a oprit la uşă, mi-a dat mâna, m-a lăudat pentru felul în care am condus ostilităţile şi mi-a spus: „Aţi fost antipatic într-o manieră cât se poate de elegantă”.

Întotdeauna mi-a plăcut această caracterizare. Persoana care prezidează o conferinţă trebuie să fie „antipatică într-o manieră elegantă” pentru ca toată lumea să respecte regulile de conduită. Nu este întotdeauna uşor să opreşti expunerea vehementă a unui vorbitor, care îşi împărtăşeşte cu patos punctele de vedere. Să opreşti o discuţie aprinsă pentru a îndrepta conversaţia spre un plan de acţiune care trebuie conceput nu este un lucru prea plăcut, dar efortul va da, în final, rezultatele scontate. Participanţii vor fi astfel conştienţi de faptul că drepturile lor au fost respectate, având fiecare posibilitatea de a-şi spune părerea, nu doar cei înzestraţi de natură cu o agresivitate greu de concurat.

RESPECTAŢI DREPTURILE SEMENILOR VOŞTRI!

„Între oameni, ca şi între naţiuni, respectarea

drepturilor cetăţenilor şi ale statelor lumii asigură pacea. BENITO JUAREZ

Următoarele trei reguli asigură o dezbatere armonioasă a tuturor subiectelor, indiferent cât de sensibile ar fi acestea.

— *Nu este permisă negarea opiniilor altor persoane.* Nu aveţi voie să spuneţi: „Nu aşa s-au întâmplat lucrurile” sau „Nu este adevărat” Negarea bruscă a unor afirmaţii atrage după sine o mânie greu de domolit. Încercaţi să abordaţi o metodă diplomatică, vorbind numai la persoana întâi singular: „Nu sunt de acord cu asta” sau „Mi-am format o opinie cu totul diferită de cea expusă de vorbitorul precedent”. Vedeţi diferenţa? Folosind numai persoana întâi singular vă expuneţi propria voastră poziţie faţă de un anumit lucru sau eveniment, fără să atacaţi făţiş afirmaţiile anterioare. *Trebuie să vorbiţi adoptând un ton moderat al vocii.* Nimeni nu are voie să ţipe. Poate părea o regulă lipsită de importanţă, dar este cheia prin care o discuţie îşi menţine caracterul moderat şi raţional. „Nimic nu coboară mai tare nivelul conversaţiei decât tonul ridicat al vocii”, spune Stanley Horowitz. Şi are perfectă dreptate. Cu cât oamenii vorbesc mai tare, cu atât ascultă mai puţin. Un ton însă moderat al vocii îi ajută pe oameni să interacţioneze într-un mod obiectiv.

Concentraţi-vă asupra viitorului, nu asupra trecutului! Acest concept deosebit de important – deşi am mai discutat despre el în capitolele 9 şi 11 – merită adus din nou în discuţie. În loc să pierdeţi timpul regretând lucrurile care ar fi trebuit făcute (şi dezbătând motivele care au împiedicat realizarea lor), concentraţi-vă asupra soluţiilor pe care trebuie să le găsiţi pentru rezolvarea situaţiilor respective!

INSTAURAŢI LEGEA!

„Dacă oamenii ar fi îngeri, nu ar mai fi nevoie de guverne.

JAMES MADISON

Dacă oamenii s-ar purta cuviincios unii faţă de alţii, nu ar mai fi nevoie de aceste reguli de conduită. Din

păcate însă, există în toate grupurile care participă la anumite conferinţe sau întruniri câte un individ, care – lăsat de capul lui – ar încălca drepturile semenilor lui. De aceea, trebuie să instaurăm legea pentru ca toţi participanţii să se simtă protejaţi.

Am primit într-o zi vizita unui prieten, care mi-a povestit că a aplicat cu succes acest concept în cazul şedinţelor de bloc, unde participau toţi locatarii celor 40 de apartamente existente în clădirea sa de locuinţe.

— Şedinţele organizate de asociaţia de locatari din blocul nostru deveniseră un coşmar. Unii dintre vecinii mei refuzau să mai participe – din motive lesne de înţeles. Anul trecut, preşedintele comitetului de locatari şi-a pierdut complet controlul. Şedinţele prezidate de el se sfârşeau întotdeauna într-un vacarm de nedescris. Vecinii ţipau unii la alţii, iar în final plecau acasă cu sufletul plin de ură şi dezgust. Totul era un haos. După ce mi-a căzut în mână un buletin informativ referitor la seminariile cu tema „Arta Conversaţiei Fu”, am înţeles că lucrurile nu trebuie să mai continue în acest fel, aşa că am angajat un mediator imparţial care să prezideze întâlnirile comitetului de locatari. Comitetul a acceptat această idee şi – drept rezultat – întâlnirile noastre se derulează acum într-o atmosferă paşnică, fără incidente neplăcute. Mediatorul a stabilit nişte reguli foarte stricte, a determinat timpul acordat fiecărui vorbitor în parte şi a îndreptat discuţia spre punctele cele mai importante de pe agenda de lucru, în aşa fel încât să nu mai divagăm asupra unor subiecte complet inutile, care nu ar fi stârnit altceva decât certuri şi dispute aprinse. Şedinţa noastră s-a terminat con brio şi a durat doar două ore în loc de cinci cât a durat anul trecut. Dacă cineva depăşea limitele impuse, mediatorul intervenea imediat, aducându-i aminte regulile stabilite şi ajutându-l să se concentreze asupra chestiunilor arzătoare, nu asupra unui vecin pe care avea pică. Această şedinţă a scos în evidenţă caracterul negativ al întâlnirilor noastre precedente şi a reinstaurat solidaritatea între locatarii blocului nostru.

PLAN DE ACŢIUNE

Prezidaţi o întâlnire cu membrii PTA (Parent-Teacher Association), în care se vor discuta subiecte extrem de sensibile, cum ar fi hotărârea şcolii de a anula ceremoniile de absolvire din cauza lipsei de fonduri. Ce decurge şedinţa?

CUVINTE CONCILIANTE

Deschideţi şedinţa întâmpinându-i cu amabilitate pe toţi cei prezenţi, apoi stabiliţi nişte reguli foarte stricte.

„Ne bucurăm că aţi acceptat invitaţia noastră aici. Trebuie însă să stabilim de la bun început nişte reguli de conduită pentru ca toată lumea să aibă şansa să-şi exprime părerile în mod cinstit şi corect”.

Îi aduceţi aminte participantului recalcitrant de regulile impuse, apelând la înţelegerea şi amabilitatea sa.*, J) omnulet veţi avea imediat posibilitatea de a vă expune opinia, dar, mai întâi, trebuie să-l lăsăm pe domnul Sato să-şi termine expunerea.*

Ridicaţi mâna şi îl rugaţi pe vorbitor să aştepte până când în sală se aşterne tăcerea.

„Scuzaţi-mă, domnule Sato! Să aşteptăm puţin până când avem de partea noastră atenţia întregului auditoriu...!”

CUVINTE CONFLICTUALE

Şedinţa debutează cu prezentarea directorului şcolii, care va explica hotărârea luată. *„Vreau să vi-l prezint pe domnul Sato, care vă va expune motivele pentru care s-a luat hotărârea anulării ceremoniilor de absolvire.*

Directorul este brusc întrerupt din dezbaterea sa şi interpelat de un părinte furios. *depăşiţi limitele bunului simţ. Staţi jos şi aşteptaţi să vă vină rândul la discuţie, aşa cum procedează toţi ceilalţi participanţi*!”

Câţiva părinţi discută între ei şi voi suferiţi în tăcere.

„Oamenii ăştia sunt atât de necivilizaţi! Ar trebui să-i dea o şansă bietului director

„VORBELE POT FI DISTRUGĂTOARE.

CUVINTELE PE CARE NI LE ARUNCĂM UNII ALTORA AR PUTEA CONTURA IMAGINEA PE CARE NE-O FORMĂM DESPRE SEMENII NOŞTRI ŞI ACEST LUCRU ARE O IMPORTANŢĂ COVÂRŞITOARE”.

Din discursul ţinut de Jeanne Kirkpatrick din 11 februarie 1982

— Capitolul 18 –

Dezamorsaţi disputele!

Vreţi să ştiţi cum puteţi interveni diplomatic dacă sunteţi obligaţi să dezamorsaţi un conflict?

La un moment dat, pe când ţineam un seminar cu tema „Arta Conversaţiei Fu” în faţa membrilor departamentului de poliţie din Honolulu, un ofiţer deosebit de inteligent ne-a împărtăşit secretul său referitor la modalitatea de calmare a cuplurilor angajate într-o dispută familială. Când soseşte la locul faptei, oamenii sunt aproape întotdeauna tulburaţi de evenimentele prin care le-a fost dat să treacă. Oferă versiuni complet diferite ale faptelor petrecute, încercând să se facă auziţi primii. Tensiunea este la maxim, iar temperamentele colerice sunt gata să explodeze.

— Am descoperit că cea mai bună modalitate de calmare a spiritelor încinse – spuse poliţistul – este să iau notiţe. Îmi scot carneţelul şi rostesc cuvintele magice: „Veţi vorbi fiecare pe rând. Acum, doamnă (sau domnule), să începem cu începutul! Spuneţi-mi ce s-a întâmplat!”

EXPUNERE BOMBASTICĂ ŞI DELIRANTĂ *VERSUS* EXPUNERE CLARĂ ŞI CONCISĂ

„Conversaţia este un schimb de cunoştinţe; cearta este un schimb de sentimente şi emoţii. ROBERT QUILLEN

- Nu ajungem la niciun rezultat – continuă poliţistul – dacă oamenii ţipă unii la alţii. Stabilirea evenimentelor în ordine cronologică îi obligă pe combatanţi să înceteze lupta, să se gândească la cele petrecute şi să reconstituie lanţul evenimentelor. În loc să se piardă în expuneri bombastice şi delirante, expun faptele într-un mod clar şi concis. Minţile încinse şi tulburate se îndreaptă astfel spre logică şi raţiune. Faptul că cineva le notează limbajul

murdar pe care îl folosesc în prezentarea faptelor le trezeşte conştiinţa asupra caracterului profan pe care îl conferă acestor fapte. Îşi dau astfel seama că nu le este de bun augur să fie slobozi la gură, motiv pentru care încep să-şi cenzureze limbajul, renunţând în primul rând la înjurături. Notiţele îi împiedică pe oameni să debiteze prostii sau să se repete de nenumărate ori. Dacă relatează un lucru pentru a treia oară, le spun: „Am notat acest lucru deja... apoi, ce s-a mai întâmplat?” în cele din urmă, după ce-am notat totul pe hârtie, citesc cu voce tare faptele expuse în scris pentru ca autorii lor să le confirme autenticitatea şi să-şi manifeste mulţumirea că povestea lor a fost ascultată şi redată cu atenţie.

NU ÎNCERCAŢI SĂ ÎNDREPTAŢI O MÂRLĂNIE CU O ALTĂ MÂRLĂNIE!

„*Mârlănia este un surogat de putere pentru oamenii slabi*”.

ERICHOFFER

O participantă la seminariile noastre ne-a spus că avocatul ei o sfătuise să ia notiţe ori de câte ori fostul ei partener încerca să o intimideze.

- Fostul meu soţ era un om foarte agresiv. În preajma lui, aveam mereu impresia că păşesc pe nisipuri mişcătoare, pentru că nu ştiam niciodată cum avea să reacţioneze. Dacă încercam să mă apăr, devenea din ce în ce mai violent până când cedam şi mă supuneam voinţei lui. Avocatul m-a sfătuit într-o zi să notez pe hârtie tot ce îmi spunea. Şi, în momentul în care fostul meu soţ s-a năpustit cu violenţă asupra mea, mi-am scos din buzunar carneţelul şi am început să notez toate cuvintele murdare pe care mi le arunca. „Ce (bip) crezi că faci?” – m-a întrebat el apoi. „Notez tot ce îmi spui” – i-am răspuns eu pe un ton cât se poate de calm. „De ce (bip) faci asta?” – continuă el. „Tu de ce crezi?” – i-am răspuns eu. Şi asta a fost tot. A înţeles atunci că notiţele vor constitui o probă extraordinară împotriva lui la proces, aşa că din momentul acela a încetat să-şi mai verse mânia asupra mea.

Situaţia acestei femei este realmente o situaţie

extremă, dar povestea ei ilustrează utilitatea înregistrării discuţiilor violente purtate între doi sau mai mulţi combatanţi. Metoda luării notiţelor nu trebuie să aibă neapărat un scop represiv. Dar ea îi face pe oameni conştienţi de faptul că „tot ceea ce spun poate fi folosit împotriva lor”. De aceea, trebuie să fie foarte atenţi la limbajul pe care îl folosesc, înlocuind cuvintele crude cu altele mult mai amabile şi prietenoase.

Am avut şansa să folosesc această metodă recent în timp ce mă aflam la aeroport. Am tras maşina pe dreapta şi am declanşat semnalizatorul de avarie pentru a indica faptul că mă pregăteam să încarc bagaje în camionetă, când un ofiţer de securitate, o femeie, vădit iritată, a venit la mine, a dat cu pumnul în parbriz şi a strigat cu furie:

- Mişcă imediat maşina asta (bip) de aici! Nu ai voie să staţionezi aici.

Doream să-i explic faptul că soţul meu avea să iasă din aeroport încărcat de geamantane grele când ofiţerul m-a privit cu exasperare, spunându-mi în silă:

- Proasto! Nu ştii să citeşti indicatoarele?

Am înţeles că răbdarea ei era întinsă la maxim din cauza condiţiilor stresante de muncă, dar limbajul pe care îl folosea era realmente inadmisibil. La început, am fost şocată, apoi mi-am luat geanta, din care am scos o bucată de hârtie şi un creion şi am întrebat-o politicos, dar ferm:

- Nu vă supăraţi, puteţi repeta ce mi-aţi spus puţin mai înainte?

Privirile ni s-au încleştat pentru o clipă. A înţeles că nu era de bun augur dacă aş fi raportat superiorului ei comportamentul reprobabil de care dăduse dovadă, aşa că expresia ei se schimbă de-ndată:

- Vă rog să părăsiţi această alee imediat ce aţi terminat de încărcat bagajele!

Şi se îndepărtă la fel de repede precum venise.

ÎNREGISTRAŢI COMPORTAMENTUL DIFICILI

„Acţiunea este antidotul disperării. „JOANBAEZ

O alternativă a motto-ului aparţinând lui Joan Baez ar fi aceea că documentaţia serioasă este antidotul lipsei de

respect. O participantă la seminariile noastre, manager de personal, a confirmat importanţa înregistrării comportamentului necorespunzător sau ilegal.

- Dacă un angajat mi se plânge de comportamentul reprobabil al unei persoane – ne-a spus ea – este dificil să-l/o trag la răspundere dacă nu dispun de informaţii exacte: data, ora şi natura jignirii. Dacă lucraţi cu cineva care îşi tratează clienţii sau colegii de serviciu într-un mod necorespunzător, nu vă limitaţi doar la a-i prezenta faptele şefului vostru! Este un lucru subiectiv, pentru că este cuvântul vostru împotriva cuvântului lor.

Aduceţi argumente serioase în acest caz, notând pe hârtie toate informaţiile demne de interes (locul, data, persoana şi natura evenimentului) pentru ca directorul să-şi bazeze investigaţiile pe dovezi certe.

În cadrul aceluiaşi seminar, am ascultat şi părerea unei profesoare.

— Obişnuiam să fac vizite la domiciliul elevilor mei ca să aduc la cunoştinţa părinţilor comportamentul recalcitrant al copiilor lor. Ei îşi apărau adesea odraslele şi se supărau pe mine pentru că încercam – spuneau ei – să le discreditez copiii. Acum, dacă vreun elev dă dovadă de un comportament necorespunzător, notez totul pe o hârtie, pe care o trimit apoi la domiciliul acestuia. Bileţelul este o dovadă obiectivă a evenimentelor care s-au petrecut, iar părinţii au posibilitatea să studieze cu mai multă atenţie faptele, fără să mai fie tentaţi să se certe cu mine.

PLAN DE ACŢIUNE

Mergeţi cu maşina când, la un moment dat, asistaţi la un accident în care sunt implicate două autoturisme. Încetiniţi ca să acordaţi primul ajutor, dacă este nevoie, şi descoperiţi că autorii accidentului sunt doi vecini de-ai voştri. Ei îşi aruncă obscenităţi unul altuia. Ieşiţi repede din maşină ca să domoliţi spiritele pentru ca cearta lor să nu se transforme într-o adevărată luptă fizică. Cum rezolvaţi situaţia?

CUVINTE CONCILIANTE

Puneţi capăt disputei lor aprinse începând să luaţi notiţe. *„Voi asculta versiunea fiecăruia. Cari, ia-o cu începutul şi spune-mi ce s-a întâmplat*!*”*

Cerându-le să-şi confirme povestea, îi faceţi conştienţi de faptul că le-aţi înregistrat exact spusele, cu tot cu limbajul lor picant şi colorat.

„Dan, poţi să mai repeţi încă o dată ce ai spus puţin mai devreme? Vreau să mă asigur că am notat totul corect”.

Notiţele vă ajută să le atrageţi atenţia că repetă aceeaşi informaţie de nenumărate ori.

„Foarte bine, am notat deja acest lucru... ce s-a întâmplat mai departe?”

CUVINTE CONFLICTUALE

Încercaţi să-i calmaţi apelând la raţiune.

„Hei, voi doi, încetaţi imediat! Dacă ţipaţi unul la altul nu veţi rezolva situaţia.

Autorii accidentului continuă să se împroaşte cu noroi şi să arunce vina de la unul la altul.

„Vreţi să încetaţi (bip) odată? Jignirile şi înjurăturile nu vor face altceva decât să înrăutăţească lucrurile

Vecinii voştri spun de nenumărate ori acelaşi lucru, ridicând vocea din ce în ce mai tare.

„Cari, este a zecea oară când spui că este vina lui Dan.

„CE ESTE PREJUDECATA? O OPINIE, CARE NU SE BAZEAZĂ PE RAŢIUNE; O CONVINGERE FĂRĂ ARGUMENTE; UN SENTIMENT VENIT DE-AIUREA”.

Din discursul lui Carrie Chapman Catt, ţinut în faţa membrilor Asociaţiei Naţionale Americane pentru Dreptul de Vot al Femeilor din februarie 1902

– Capitolul 19 –

Abordaţi viaţa fără să vă lăsaţi pradă prejudecăţilor!

Cunoaşteţi o persoană care vă este atât de nesuferită încât simpla ei vedere vă determină să treceţi pe trotuarul de vis-à-vis (Arta Fugii Fu)? Există în viaţa voastră oameni

a căror simplă pomenire vă conturează imediat în minte o imagine negativă?

Următorul exemplu este extrem de relevant pentru cazurile în care oamenii îşi formează o părere pripită despre semenii lor. În cadrul unei ceremonii a decernării premiilor Oscar, Sir Laurence Olivier le-a oferit spectatorilor un discurs de o elocvenţă demnă de cei mai mari oratori ai lumii. Sau – cel puţin – aşa *a considerat* publicul – că a asistat la un discurs cu adevărat elocvent. Camerele de luat vederi au surprins foarte mulţi spectatori cu ochii în lacrimi, impresionaţi de cuvintele rostite de Olivier.

Apoi, următorul actor căruia i s-a decernat premiul Oscar a fost Jon Voight, care l-a felicitat pe Olivier pentru discursul său extraordinar. Olivier i-a respins laudele, spunând că discursul său a lăsat mult de dorit – când a urcat pe scenă, uitase ce voia să spună. Voight, căruia nu-i venea să creadă ce auzea, l-a combătut, spunând că alocuţiunea sa fusese un adevărat model de poezie. Numai în clipa în care au revăzut împreună ceremonia, înregistrată pe o casetă video, Voight a înţeles la ce se referea Olivier – discursul său era într-adevăr departe de a fi perfect.

Cum s-a putut întâmpla aşa ceva? Dacă Voight şi publicul ar fi ascultat realmente cuvintele lui Olivier, s-ar fi întrebat ce se petrecea în realitate cu marele actor. Dar ei nu au ascultat cu atenţie şi asta pentru că aveau o părere bine conturată despre Olivier, pe care o datorau fascinaţiei extraordinare pe care o nutreau faţă de oratoria şi talentul său artistic.

ÎNCERCAŢI SĂ NU-I MAI JUDECAŢI PE CEI DIN JURI

„Foarte mulţi oameni cred că ei gândesc atunci când nu fac altceva decât să-şi aranjeze într-o anumită ordine ideile preconcepute şi prejudecăţile. ***WILLIAM JAMES***

Acesta s-ar putea să fie unul dintre cele mai dificile aspecte ale comunicării – acela de a-ţi înfrâna tendinţa de a-ţi judeca semenii în funcţie de aspectul fizic,

comportament, experienţă şi alte idei preconcepute pe care ţi le-ai format despre o anumită persoană. Aşa cum ilustrează exemplul despre Olivier, în momentul în care oamenii se lasă purtaţi pe aripile fascinaţiei pe care o nutresc faţă de personalitatea (pozitivă sau negativă) a unui orator, ei nu mai acordă atenţie discursului său. „Cel care vrea să trăiască în pace şi armonie” – spunea Benjamin Franklin – „nu trebuie să dezvăluie tot ceea ce ştie şi nici să judece tot ceea ce vede”.

Un director ne-a mărturisit odată că s-a întâmplat să cadă în capcana tendinţei de a-i judeca pe cei din jur.

— Mă simt vinovat – a spus el. Mi-am etichetat angajaţii, poreclindu-i „Scandalagiul”, „Copilul Problemă”, „Plângăciosul” sau „Vrăjitoarea”. Dacă „Scandalagiul” intră în biroul meu, mă pregătesc deja de o dispută. Dacă primesc un mesaj de la „Copilul Problemă”, ştiu sigur că s-a întâmplat o catastrofă. Înţeleg că nu este frumos să-i etichetezi în acest fel, dar poreclele nu au venit din senin. Le merită cu vârf şi îndesat. Cum pot să ignor nişte manifestări comportamentale pe care le afişează de nenumărate ori?

DAŢI-LE O ŞANSĂ!

„Cel care nu-şi schimbă niciodată părerile şi nu-şi corectează niciodată greşelile nu va fi mâine mai înţelept decât este astăzi”.

TYRONE EDWARDS, AUTORUL AMERICAN AL LUCRĂRII „THE NEW DICTIONARY OF THOUGHTS”.

Edna Fierber are şi ea o variantă pentru acest concept – „O minte îngustă este o minte muribundă”. Abordaţi fiecare situaţie în parte fără să vă lăsaţi pradă prejudecăţilor, amintindu-vă mereu că nu aveţi de unde să ştiţi ce va spune o persoană până nu şi-a încheiat monologul! Aşteptaţi să termine tot ce are de spus şi apoi judecaţi!

Cum puteţi face acest lucru? Amintiţi-vă mereu aceste patru cuvinte: „Daţi-le o şansă!” Dacă vă doriţi să faceţi pe cineva să tacă doar pentru simplul fapt că nu vă place persoana respectivă, amintiţi-vă aceste patru cuvinte

care vă vor ajuta să trageţi o concluzie *exactă*, nu *eronată* despre ea!

În loc să-i catalogaţi pe anumiţi oameni ca fiind „scandalagii", ascultaţi-i cu inima deschisă! Poate că vă vor surprinde extraordinar de mult şi îşi vor schimba complet comportamentul. Dacă nu le-aţi fi dat această şansă, nu aţi fi asistat niciodată la această schimbare bruscă de comportament. Dacă „Plângăciosul" se plânge într-adevăr de anumite lucruri, puteţi – cel puţin – să comentaţi împreună motivele nemulţumirii sale, bazându-vă pe valoarea lor intrinsecă, nu să le respingeţi de la bun început.

O participantă la seminariile mele a luat la un moment dat cuvântul şi m-a întrebat pe un ton jalnic:

- Ştiu că tot ce spuneţi dumneavoastră este cât se poate de adevărat, dar sunt căsătorită cu soţul meu de 25 de ani. *Câte şanse* ar trebui să-i mai dau?

Toată lumea izbucni în râs, iar ea continuă:

- Când vine acasă de la serviciu, îl întreb ce-a făcut în ziua respectivă. Câteva clipe mai târziu, îmi spun: „O să aud mereu acelaşi lucru…"

Nu vreau să înţelegeţi că vă sfătuiesc să le acordaţi oamenilor şanse la infinit. Adevărul este că participanta noastră probabil că auzise plângerile soţului ei de nenumărate ori. Poate că ar trebui să se întrebe dacă mai are forţa şi energia necesare pentru a-l mai asculta perorând aceleaşi şi aceleaşi motive de nemulţumire. Sunt zile când poate să facă acest lucru, sunt zile când nu mai poate. Sunt clipe în care mintea ei refuză să asculte lista atât de lungă a soţului ei, încărcată de nemulţumirile create de o slujbă ordinară. Sunt momente, însă, când sufletul lui este atât de copleşit de tristeţe şi dezamăgire, încât ar fi un balsam pentru el să-şi verse amarul în faţa unui om care ştie să-l înţeleagă şi să-l asculte. Poate că ar trebui să-şi pună stavilă nerăbdării şi plictiselii şi să încerce să-l mai asculte o dată, punându-şi întrebarea: „Oare ce-aş face în locul lui?"

ÎNCETAŢI SĂ MAI PUNEŢI ETICHETE

OAMENILOR!

„Cu cât judeci mai mult, cu atât iubeşti mai puţin.

HONORÉ DE BALZAC

O profesoară mi-a spus într-o zi că avea de gând să pună la loc de cinste acest citat al lui Balzac – chiar pe catedra ei.

- Anul acesta, am 25 de copii în clasă şi am comis o greşeală faţă de unul dintre ei. Joey ne întrerupe mereu din discuţie, nu poate să stea niciodată într-un loc mai mult de câteva minute, îşi tachinează mereu colegii, nu-şi termină niciodată temele sau proiectele şcolare şi nu ascultă nimic cu atenţie. Am ajuns să-l urăsc, pentru că mă solicită atât de mult. Apoi, într-una dintre şedinţele noastre didactice, asistenta şcolii mi-a arătat un film despre copiii care suferă de sindromul cunoscut sub numele de „deficit de atenţie şi hiperactivitate” Filmul era realizat din perspectiva unei persoane hiperactive, ajutându-mă să înţeleg pentru prima oară „lumea” lui Joey. Am înţeles – în sfârşit – ce însemnă „să fii în pielea lui” – să fii înzestrat cu o energie debordantă încât să nu poţi sta nicio clipă locului. Am înţeles că este foarte sensibil la tot ce îl înconjoară, ca şi când ar fi bombardat fără întrerupere de imaginile şi sunetele vieţii de zi cu zi. Când am trăit 6 ore la şcoală din perspectiva lui... ei bine... nu cred că mai este nevoie să spun, l-am văzut într-o lumină cu totul diferită. Nu mai era vorba de un comportament ostil, ci de o dereglare hormonală, lucru care m-a ajutat să-l înţeleg mai bine şi să-l accept aşa cum era.

DRAGOSTE *VERSUS* ETICHETE

„Toleranţa este efortul pozitiv şi cordial de a înţelege convingerile, practicile şi obiceiurile altor persoane, fără să le împărtăşim sau să le acceptăm neapărat. „JOSHUA LIEBMAN

Stereotipiile etnice sunt deosebit de nocive, pentru că cei care au crescut sub imperiul prejudecăţilor denaturează tot ce aud doar pentru a se integra într-un anumit şablon şi pentru a-şi susţine ideile şi preferinţele. „Teama ne este impusă încă de când facem primii paşi,

dar, dacă vrem, putem să scăpăm din ghearele ei", spune Karl Menninger. La fel şi prejudecăţile ne sunt impuse încă din leagănul copilăriei, dar, dacă vrem, putem scăpa din constrângerile lor. Ascultaţi cu atenţie tot ce are de spus o persoană şi apoi trageţi concluziile, bazându-vă pe cuvintele individului, nu pe atitudini învechite şi impresii pripite!

O femeie tânără ne-a împărtăşit într-o bună zi povestea ei tristă.

- M-am mutat de la ţară într-un oraş mare ca să pot să urmez o facultate. Când colega mea de cameră a descoperit că veneam din „junglă", după cum s-a exprimat, s-a hotărât să mă ia sub aripa sa ocrotitoare. Mi-a povestit despre anumite grupuri etnice din campus, sfătuindu-mă să le evit. În liceu, cântasem la clarinet şi acum speram să mă înscriu într-o formaţie muzicală, dar ea le-a etichetat pe toate ca fiind nişte „formaţii de nimic" Pentru că eram naivă şi neştiutoare, am crezut tot ce îmi spunea. M-am gândit că – fiind mai mare – avea mai multă experienţă şi ştia mai multe lucruri decât mine. În primul semestru, am făcut parte din anturajul ei şi a fost cumplit. Catalogau oamenii cu prea multă uşurinţă şi am înţeles după câteva luni că opiniile lor defavorabile celorlalţi colegi ai lor spuneau mai mult despre caracterul lor decât spuneau despre oamenii pe care îi acuzau că sunt plictisitori sau periculoşi. M-am săturat în cele din urmă de atitudinea lor respingătoare şi de mintea lor îngustă şi am pornit singură pe drumul ce mi-era sortit. M-am înscris într-o formaţie muzicală şi am călătorit în toată ţara, participând la diverse spectacole şi parade. Clarinetistul formaţiei, care făcea parte din grupul etnic despre care colega mea de cameră îmi spusese să mă feresc, a devenit cel mai bun prieten al meu. Am păstrat legătura până în ziua de astăzi. Nu-mi imaginez cum ar fi fost cei patru ani de facultate dacă aş fi continuat să le înghit convingerile bigote. Am învăţat o lecţie foarte importantă. Trebuie să-mi formez propria-mi părere despre oameni, fără să mă las influenţată de opiniile sau prejudecăţile celor din jur.

„Cea mai cumplită închisoare este cea a unei inimi ferecate”, spunea Papa Ioan Paul al II-lea. Închisoarea este definită ca fiind „un loc lipsit de libertate” Există aşadar oameni pe care i-aţi înlăturat din viaţa voastră pentru că vi s-a spus că nu merită atenţia sau dragostea voastră? Este oare cinstit cum aţi procedat? Cum puteţi cataloga pe cineva ca fiind un om lipsit de valoare când nu-l cunoaşteţi în profunzime? Nu vă ferecaţi mintea şi sufletul, închizându-le în temniţele stereotipiilor şi prejudecăţilor, îndepărtându-vă pentru întotdeauna de cei dragi! Dacă scopul vostru în viaţă este să iubiţi, nu să catalogaţi oamenii, atunci acordaţi-le o şansă!

PLAN DE ACŢIUNE

Tatăl vostru văduv, în vârstă de 60 de ani, s-a recăsătorit şi sunteţi pe punctul de a face cunoştinţă cu mama vitregă. Sora voastră a cunoscut-o deja pe mireasa tatălui vostru şi nu o agreează deloc. Ea vă spune că este o persoană foarte posesivă şi tenace. Cu ce atitudine porniţi la luptă?

CUVINTE
CONCILIANTE

Hotărâţi că nu este cinstit să o desfiinţaţi pe mama voastră vitregă dacă nu aţi avut şansa să o cunoaşteţi.

„Nu voi face nicio apreciere până ce nu petrecem puţin timp împreună”.

Vă apropiaţi de însurăţei şi o întâmpinaţi cu căldură pe femeia pe care tatăl vostru a ales-o de soţie.

„O să-i dau o şansă. Nu ştiu cum e până nu o cunosc îndeajuns.

Priviţi totul cu inima şi mintea deschise pentru a trage concluziile cele mai pertinente. *„Par fericiţi împreună. Mă bucur că tata a găsit pe cineva care să-l iubească atât de mult.*

CUVINTE
CONFLICTUALE

Deşi nu aţi cunoscut-o niciodată pe mireasa tatălui vostru, adoptaţi opinia surorii voastre.

„De ce trebuie să se însoare tata cu o femeie ca ea?”

Primul lucru pe care îl observaţi este felul în care îl ţine pe tatăl vostru de braţ ca şi când ar dori să vă sugereze că nu are de gând să plece.

„Se pare că sora mea are dreptate. Uită-te cu ce îndârjire îl ţine pe tata de braţ!”

Continuaţi să judecaţi totul sub imperiul prejudecăţilor.

De ce-a trebuit tata s-o aleagă pe femeia asta? O să-l ţină sub papuc.

„CONFLICTUL ESTE O LUPTĂ PENTRU PRELUAREA CONTROLULUI ABSOLUT”.

***Din învăţăturile Artei Conversaţiei Fu** S*

— Capitolul 20 –

A A

Împărţiţi controlul în mod egal!

Vreţi să ştiţi cum puteţi domoli luptele pentru deţinerea controlului absolut?

Un şofer de taxi, pe care natura îl înzestrase cu o înţelepciune rar întâlnită, a fost cel care m-a introdus în tainele acestui concept – al „repartizării” controlului, nu al deţinerii sale desăvârşite. Ţinusem un seminar în Waikiki şi aveam acum la dispoziţie mai puţin de o oră ca să prind avionul spre Maui. Am oprit un taxi şi i-am explicat şoferului cu sufletul la gură situaţia în care mă aflam. Acesta se mai confruntase cu circumstanţe asemănătoare, aşa că ştia cum să abordeze cazul fără să dea greş. Se întoarse spre mine şi mă întrebă respectuos:

- Putem să o luăm pe şoseaua principală sau pe strada Nimitz. Cum preferaţi?
- Alegem calea cea mai scurtă, am spus eu.

Şoferul dădu din cap politicos, spunându-mi:

- Dumneavoastră decideţi.

Am ales una dintre variante şi am pornit la drum. Mă întrebam de ce a ţinut morţiş să aleg eu traseul, aşa că m-am hotărât să-l întreb care a fost raţiunea pentru care a procedat în acest fel.

- Am învăţat că – atunci când oamenii se grăbesc – ar fi o greşeală din partea mea să aleg eu traseul, îmi explică

el. Dacă rămânem prinşi în trafic, iar clientul întârzie, consideră că este vina mea şi mă penalizează pentru asta. Dacă pasagerul este cel care alege ruta şi – din diverse motive – nu ajungem la timp la destinaţie, îşi asumă responsabilitatea pentru întârzierea sa, nu mai aruncă vina asupra mea.

OFERIŢI OPŢIUNI ŞI LĂSAŢI-I PE SEMENII VOŞTRI SĂ

IA HOTĂRÂREA!

„Venim sau nu în sprijinul unei soluţii dacă ni s-a oferit sau nu puterea de decizie.

DIN ÎNŢELEPCIUNEA ARTEI CONVERSAŢIEI FU

Dacă vă aflaţi în faţa unei decizii dificile, care implică mai multe persoane, nu treceţi singuri la rezolvarea ei, punându-i pe semenii voştri în faţa unui fapt împlinit! Dacă veţi face acest lucru, chiar dacă este singura soluţie, oamenii implicaţi vor fi tentaţi să opună rezistenţă. De ce? Pentru că nu au avut puterea de decizie.

Gândiţi-vă, aşadar, la două alternative acceptabile, prezentaţi-le celor din jur şi lăsaţi-i să ia hotărârea! Se vor simţi mult mai fericiţi pentru decizia luată şi asta pentru că li s-a oferit posibilitatea să ia hotărârea.

Amintiţi-vă mereu această strategie dacă lucraţi cu oamenii! în loc să le spuneţi clienţilor ce să facă, oferiţi-le două opţiuni şi întrebaţi-i pe care dintre ele o preferă! în loc să spuneţi: „Nu putem să facem nicio programare până luni la ora 1”, spuneţi: „Putem să vă programăm luni la ora 1 sau 3. Cum vă convine?” în loc de „Trebuie să vă restituim banii, deoarece concertul s-a anulat”, întrebaţi: „Doriţi să vă restituim banii sau preferaţi să vedeţi concertele pe care le vom organiza în toamnă?” Oferindu-le posibilitatea oamenilor de a lua o decizie într-o anumită situaţie, le creează impresia că şi-au adus o contribuţie importantă la rezolvarea problemei respective, dăruindu-le în acelaşi timp şi bucuria sufletească pentru faptul că li s-a cerut părerea, care a şi fost pusă în aplicare.

CONFERIŢI-LE SEMENILOR VOŞTRI ROLURI ACTIVE ÎN ANUMITE SITUAŢII!

„Oamenii se lasă cel mai adesea convinşi de argumentele pe care le descoperă singuri decât de cele pe care le-au descoperit alţii”.

BLAISE PASCAL

Tema unui seminar a fost la un moment dat chiar această problemă a preluării controlului absolut. Unul dintre participanţi era intrigat de ideea potrivit căreia – chiar dacă eşti animat de cele mai bune intenţii şi acţionezi pentru binele unui grup – oamenii nu apreciază acest lucru, pentru că se simt daţi la o parte. Ei refuză să pornească la acţiune, pentru că nu îi s-a oferit şansa de a-şi aduce contribuţia în procesul de luare a deciziilor.

— Ce bine ar fi fost dacă aş fi ştiut asta anul trecut! – spuse el. Fiul meu cel mare se pregătea să plece la facultate în toamnă, aşa că – dacă doream să organizăm vacanţa despre care vorbeam de atâta amar de vreme – trebuia s-o facem în vara aceea. Am sunat la AAA (American Automobile Association) ca să fac rost de hărţi şi am petrecut ore întregi analizând rutele pe care aveam să le urmăm, hotărând itinerariul şi făcând rezervări. A sosit şi ziua cea mare. Am ataşat rulota în California şi am pornit la drum. Nu străbătuserăm nici 10 mile când fiica mea cea mică mă întrebă: „Taţi, când ajungem în Disneyland?” I-am explicat că nu aveam să ajungem deloc în Disneyland, pentru că era prea aglomerat în iulie şi nu merita să stai la coadă ca să-l vezi. Nu-i venea să creadă. Ne aflam doar la o jumătate de oră depărtare de Disneyland şi nu mergeam acolo? I-am explicat că trebuia să ajungem la Marele Canion în decurs de doar două zile, aşa că aveam un drum foarte lung de parcurs. N-a fost prea fericită de decizia noastră şi a făcut tot ce i-a stat în putinţă ca să ne-o arate. Aţi mers vreodată prin ţinuturile care se întind la est de Los Angeles? – continuă el. Nu vezi decât deşert la stânga şi la dreapta, iar şoseaua pare un izvor de apă încinsă. Abia aşteptam să ajungem în camping să ne răcorim şi să ne jucăm în piscina special amenajată. Am ajuns la destinaţie după 12 ore de condus, am parcat maşina şi am alergat spre piscină, arzând cu toţii de

nerăbdare să ne delectăm în apa răcoroasă... ca să descoperim în final că fundul piscinei era crăpat şi nu exista niciun strop de apă în ea. *Vaaail* Am ajuns apoi la Marele Canion ca să descoperim că nu aveam unde să ne parcăm rulota uriaşă. Ne-am învârtit de jur-împrejur ca în cele din urmă să o lăsăm pe marginea drumului. În acel moment, nici nu-mi mai păsa dacă urma sau nu să fie remorcată! Puteau să facă ce voiau cu ea! Ne-am plimbat prin împrejurimi un timp, iar fiica mea cea mică privi cu tristeţe Marele Canion, spunându-mi pe un ton tânguitor: „Pentru asta n-am mers noi la Disneyland?”

NE DISTRĂM TOTUŞI?

„Totul este distractiv atâta timp cât i se întâmplă altcuiva.

WILL ROGERS

Tatăl din povestea noastră îşi continuă prezentarea călătoriei sale de vacanţă:

- Totul a mers cum nu se poate mai rău. A doua zi de dimineaţă, nu am avut parte decât de plângeri şi nemulţumiri. „Cât mai stăm aici?” „Când ajungem colo?” „Când mergem dincolo?” etc. etc. etc. Mă simţeam complet nedreptăţit şi revoltat. Nu ştiau oare că am petrecut ore întregi organizând această călătorie? Nu înţelegeau că îmi luasem trei săptămâni liber de la serviciu ca să ne distrăm împreună? Furios din cauza celor întâmplate, am luat harta, am rupt-o în două, am aruncat-o pe geam şi am spus: „Renunţ la luptă. Organizaţi voi vacanţa!” şi asta am şi făcut. Ne-am împărţit zilele. Fiica mea avea dreptul la o zi, fiul meu – la altă zi, soţia mea şi cu mine – la fel. În aceste zile, puteau să facă tot ce doreau atâta timp cât respectau anumite reguli legate de limita de cheltuieli şi de faptul că trebuia să ajungem la destinaţie până la ora 7 p.m. Dacă de „ziua mea” doream să dorm, dormeam cu toţii. Dacă plecam la plimbare şi descopeream un spectacol pe viu (cum ar fi cel cu şerpi), ne opream şi îl urmăream. Şi ştiţi ce s-a întâmplat? Ne-am distrat de minune, aşa cum nu o mai făcuserăm niciodată. Am înţeles mai târziu de ce nu le-a plăcut la început vacanţa – pentru

că nu era vacanţa *lor,* era vacanţa *mea.*

Am relatat de foarte multe ori povestea acestui tată de familie şi a stârnit mereu reacţii din partea publicului meu. Mulţi oameni trăiseră experienţe asemănătoare. O femeie, căreia povestea mea i-a stârnit amintiri mai mult sau mai puţin plăcute, mi-a spus la încheierea seminarului:

- Aşa s-a întâmplat şi în cazul nostru. Tata a închiriat o rulotă ca să ne plimbăm prin New England, bucurându-ne de splendoarea toamnei. Din păcate pentru tata, rulota avea televizor, iar nunta lui Luke cu Laura din serialul „General Hospital” era mult mai interesantă decât un mănunchi de frunze. îl aud şi acum pe tata cum ţipa la noi de la volan: „Nu am plătit 2000 de dolari ca să vă uitaţi la seriale de doi bani. Închideţi imediat televizorul şi uitaţi-vă la splendoarea pe care v-o oferă natura înveşmântată în hainele toamnei!”

Vi s-a întâmplat şi vouă – ca şi părinţilor din poveştile noastre – să irosiţi foarte mult timp şi efort ca să organizaţi un anumit eveniment şi, în loc de recunoştinţă, să nu auziţi decât plângeri şi nemulţumiri? Oamenii nu vă vor fi niciodată recunoscători dacă aţi preluat controlul într-o anumită situaţie, înlăturându-i definitiv de la „conducerea” unui eveniment. Dacă veţi învăţa „să împărţiţi” controlul în mod egal cu cei din jur, aceştia vor simţi că au parte de *vacanţa vieţii lor.*

Dacă vă aflaţi în fruntea unei instituţii sau a unui grup de oameni, nu înseamnă că trebuie să luaţi toate hotărârile singuri. Când trebuie să rezolvaţi probleme controversate, analizaţi situaţia pe toate părţile, oferiţi sfaturi pertinente şi opţiuni rezonabile şi lăsaţi-i pe cei implicaţi să ia hotărârea finală! Poate că nu vor fi încântaţi cu toţii de soluţia adoptată, dar vor fi dispuşi să o accepte pentru că şi-au adus contribuţia la descoperirea ei. Vor considera că, în circumstanţele respective, a fost cea mai bună decizie pe care o puteau lua.

ADOPTAŢI CONTROLUL BAZAT PE COMPROMISURI!

„La o întâlnire, fiecare dintre noi încearcă să se

situeze pe un soclu. Dacă reuşim să ne uimim interlocutorul, iar punctele noastre de vedere domină discuţia, ne simţim puternici şi primim din partea psihicului nostru o răsplată bine meritată.

JAMES REDFIELD, AUTORUL LUCRĂRII „THE CELESTINE PROPHECY”.

În relaţiile voastre curente, trebuie să acordaţi o atenţie extraordinară acestei dorinţe distructive de a vă epata interlocutorii. Trebuie să învăţaţi o dată pentru totdeauna că „răsplata psihologică” pe care s-ar putea să o primiţi pentru dispreţul arătat celor din jur este temporară. „Cu cât vă umflaţi mai mult în pene” – spune Odetta – „cu atât aveţi tendinţa de a-i doborî pe toţi cei din jur pentru a fi singurii care rămân în picioare”. Dar şi reversul este adevărat: Cu cât ajutaţi mai mult pe cineva să rămână în picioare în loc să-l doborâţi la pământ, cu atât aveţi mai multe motive să vă umflaţi în pene.

Nu-i consideraţi pe cei din jur nişte rivali! în loc să-i priviţi cu condescendenţă, încercaţi să găsiţi soluţii favorabile ambelor părţi! în loc să încercaţi prin toate mijloacele să epataţi, descoperiţi situaţii şi rezolvări amiabale pentru toţi cei implicaţi! „Dacă există convieţuire, există şi vieţuire”, ca să-l cităm pe Bertrand Russell.

Un agent de bursă ne-a împărtăşit şi el părerea referitoare la acest concept:

- Eu înţeleg foarte bine ce vreţi să spuneţi, dar oamenii din anturajul meu nu. Acest concept este în dezacord cu tot ceea ce am învăţat la Academia de Ştiinţe Economice referitor la metodele prin care poţi urca pe scara ierarhică a unei companii. Industria financiară se bazează pe competiţie. În compania unde lucrez, ne conducem după principiul „Rechinul mare îl mănâncă pe cel mic” Dacă nu produci nimic, ajungi muritor de foame. Toate companiile sunt rivale, încercând să promoveze aceleaşi produse pentru aceiaşi clienţi. Semănăm cu toţii cu personajul din „Wall Street” – Gordon Gecko, care spunea: „Lăcomia este un lucru bun”.

O femeie interveni şi ea, spunând:

- Sunt de acord cu spusele colegului meu. Ce facem dacă altcineva încearcă să preia controlul asupra noastră? Ce se întâmplă în cazul în care încercăm să ne trăim viaţa în concordanţă cu acest principiu – al echităţii şi armoniei perfecte – dar oamenii din jurul nostru nu respectă aceste principii?

Partea a patra a acestei cărţi abordează exact aceste probleme, concentrându-se asupra modalităţilor prin care puteţi fi în continuare amabili şi cooperanţi, deşi semenii voştri sunt duri şi competitivi, dar şi asupra modalităţilor prin care puteţi ţine mereu stindardul sus, înfruntându-i cu curaj şi mândrie. Veţi învăţa cum puteţi să duceţi o viaţă cu adevărat valoroasă, chiar dacă cei din jurul vostru nu acceptă şi nu adoptă aceste valori.

PLAN DE ACŢIUNE

Mergeţi împreună cu un prieten la munte, unde veţi petrece un weekend la schi. El are mai multă experienţă decât voi şi vrea „să atace" pârtii mult mai dificile. Consideraţi că nu sunteţi aşa de bine pregătiţi şi nu îndrăzniţi să abordaţi rute destinate profesioniştilor, dar prietenul vostru vă presează să-l însoţiţi. Cum rezolvaţi această problemă?

CUVINTE
CONFLICTUALE

Nu sunteţi prea încântaţi de faptul că prietenul vostru a preluat controlul asupra situaţiei.

Mark, doar n-ai de gând să mă convingi să fac un lucru pentru care nu mă simt pregătit".

Mark vă spune cu insistenţă că va avea grijă de voi şi vă sfătuieşte să nu mai fiţi atât de fricoşi.

„Cum poţi să spui că nu am de ce să-mi fac griji? N-ai văzut ce mari sunt dealurile pe care trebuie să le sărim?"

Prietenul vă obligă să luaţi o hotărâre – fie că vă place, fie că nu.

Uu încerca să mă obligi să fac ceva împotriva voinţei mele! N-am făcut tot drumul ăsta ca să-mi petrec ziua certându-mă cu tine.

CUVINTE CONCILIANTE

Ştiţi că puteţi găsi o soluţie de compromis pentru ca toată lumea să fie mulţumită.

fiai să găsim o rezolvare pentru această dilemă ca să ne bucurăm amândoi de această frumoasă zi de schi!”

Căutaţi o rezolvare amiabilă în aşa fel încât amândoi să deţineţi controlul asupra situaţiei.

„Un lucru firesc să nu vrei să schiezi de pe un deluşor atât de mic, la fel cum nici eu nu vreau să-mi rup un picior”.

Oferiţi mai multe opţiuni pentru ca fiecare dintre voi să şi-o aleagă pe cea care îi convine cel mai mult.

„Ce zici dacă tu te duci să explorezi pârtiile de pe Black Diamond, iar eu mă duc să-mi fac încălzirea pe nişte rute mai uşoare? La masă, o să ne spunem fiecare părerile

PARTEA A PATRA

Luptaţi pentru ceea ce vreţi să obţineţi în viaţă şi fiţi demni de ceea ce aţi obţinut!

„CEL MAI GREU LUCRU ÎN VIAŢĂ ESTE SĂ ÎNVĂŢĂM CARE POD TREBUIE TRAVERSAT ŞI CARE TREBUIE ARUNCAT ÎN AER”.

David Russell

— Capitolul 21 –

Alegeţi-vă cu grijă bătăliile pe care le veţi duce în viaţă!

Cum ştiţi că un anumit lucru are o valoare extraordinară încât merită să mergeţi până în pânzele albe ca să-l obţineţi? Cum ştiţi când este momentul să porniţi sau nu la luptă?

A te lupta sau a nu te lupta, aceasta este întrebarea. Doar pentru simplul fapt că nu vă place modul în care vă tratează o anumită persoană nu înseamnă că trebuie să-i atrageţi atenţia asupra acestui lucru exact în momentul în care a comis greşeala. Trebuie mai întâi să luaţi în calcul toate consecinţele *înainte* de a vă confrunta cu cineva.

Therese, una dintre prietenele mele, director în cadrul unui spital de renume, a reuşit să rămână

însărcinată la vârsta de 40 de ani. A avut o sarcină extrem de dificilă, iar ultimul trimestru l-a petrecut acasă. A născut un băieţel sănătos, dar a fost nevoită să stea mai mult timp acasă pentru a se reface în totalitate. Superiorul ei a înţeles foarte bine situaţia ei, i-a aprobat concediul de maternitate, i-a păstrat postul şi i-a plătit salariul întreg pe toată perioada petrecută acasă.

Curând după ce s-a întors la serviciu, Therese a aflat din întâmplare că salariul ei era cu aproape 10.000 $ mai mic decât cel oferit în alte departamente cu aceleaşi responsabilităţi. Ea a considerat că această discrepanţă era cumplit de necinstită, deoarece reputaţia, responsabilităţile şi vârsta echivalau cu cele ale colegilor ei din alte departamente medicale. S-a întâmplat să-i fac o vizită la puţin timp după ce a descoperit acest fapt tulburător. Era ferm hotărâtă să vorbească cu superiorul ei chiar a doua zi şi să-l roage să-i facă dreptate.

Eu i-am pus o singură întrebare:

— Therese, chiar crezi că este momentul cel mai potrivit?

După ce a acordat mai mult timp de gândire situaţiei sale, a ajuns la concluzia că superiorul ei îi făcuse în ultimele luni foarte multe concesii. Dacă ar fi intrat intempestiv în biroul lui, cerând o mărire de salariu, acesta nu i-ar fi acordat-o. Ar fi fost probabil tentat să-i spună: „Îmi bat mai mult capul cu tine decât ar trebui”.

A înţeles că – în loc să fie supărată – ar trebui să facă tot ce-i stă în putinţă pentru a-şi dovedi valoarea, pusă acum în umbră de lunile petrecute în concediu. Apoi, după un timp, se putea duce la superiorul ei, cerând mărirea de salariu care i se cuvenea, având astfel mai multe şanse de reuşită.

LUAŢI MEREU ÎN CALCUL FACTORII DE RISC!

„Doamne, dă-ne puterea de a accepta cu inima deschisă lucrurile ce nu pot fi nicicând schimbate; curajul de a schimba lucrurile ce trebuie schimbate şi înţelepciunea de a le distinge unele de altele!” ***REIHOLD NIEBUHR***

Gândiţi-vă la o persoană sau la o situaţie care vă tulbură sufletul! Folosiţi următoarele criterii ca să descoperiţi dacă este înţelept sau riscant să atrageţi atenţia asupra acestui fapt! Puneţi-vă următoarele întrebări:

1. *Este un lucru lipsit de importanţă*? Poate că un funcţionar vi se adresează folosind termenul peiorativ „dragă", ceea ce vă deranjează foarte tare. Întrebaţi-vă: „Oare îl voi mai vedea vreodată pe acest om?" Trebuie să recunoaşteţi că această problemă nu afectează pacea mondială. Vă puteţi permite să ignoraţi această replică.
2. *Este o problemă arzătoarei* Ce se întâmplă dacă lucraţi cu un funcţionar care vă spune „dragă" de 20 de ori pe zi? De data aceasta, miza este mai mare. Nu este vorba doar de o iritare de moment. Poate că este cazul să aveţi o discuţie cu funcţionarul respectiv.
3. *Care sunt circumstanţele situaţiei în care mă aflul* Analizaţi cu atenţie aceste circumstanţe! Poate că aceasta este prima voastră săptămână de lucru, în timp ce funcţionarul/a care vă spune „dragă" lucrează în postul respectiv de peste 20 de ani. Nu sunteţi bine văzuţi din cauza faptului că aţi început să vă plângeţi de anumite lucruri încă de la bun început? Vă bucuraţi de „credit pentru simpatie" sau contul vostru a expirat deja? Colegii voştri sunt şi ei deranjaţi de acest mod de adresare sau numai pe voi vă deranjează?
4. *Acest comportament este deliberat sau nevinovat*? Credeţi că persoana respectivă vi se adresează cu acest termen peiorativ doar ca să vă enerveze sau trădează o oarecare afecţiune?
5. *Se poate schimbai* Persoana care vă tulbură existenţa îşi poate schimba comportamentul? Are motive să vă trateze într-un mod cu totul diferit? Funcţionarul/a în cauză vă poate spune pe nume (doar aveţi un nume, nu?), dar probabil că acesta este modul de adresare pe care îl foloseşte în cazul tuturor femeilor şi nu înţelege de ce ar trebui să-l schimbe tocmai acum. Poate că ar trebui să înţelegeţi din atitudinea lui/ei: „Aşa sunt eu.

Dacă nu-ţi place, e problema ta!” Am văzut odată scris pe un zid următorul lucru: „Nu încercaţi să învăţaţi un porc să cânte! Este o pierdere de timp şi în plus, enervaţi şi porcul”. Poate că ar trebui să trageţi concluzia că – a încerca să o convingeţi pe această persoană să renunţe la termenul „dragă” este echivalentul încercării de a învăţa un porc să cânte.

6. *Este o victorie de scurtă durată sau o pierdere de lungă durată?* Puneţi-vă următoarea întrebare: „Dacă merg până în pânzele albe cu această chestiune, ce se va întâmpla? Voi câştiga bătălia sau voi pierde războiul? N-ar fi oare mai bine să trec cu vederea acest incident minor şi să mă concentrez asupra unui scop mai nobil?” „Asumaţi-vă factori de risc bine calculaţi!” – spunea generalul George S. Patton. „Este un lucru cu totul diferit de a lăsa pradă nesăbuinţei”. Poate că miza traversării acestui pod este o relaţie de serviciu extrem de tensionată şi nu sunteţi dispuşi să plătiţi preţul aferent.

PUNEŢI-VĂ MINTEA LA TREABĂ ÎNAINTE DE A VĂ PUNE GURA ÎN MIŞCARE!

„Numai un prost verifică adâncimea apei cu ambele picioare.

PROVERB AFRICAN

Aceste criterii vă pot ajuta să decideţi dacă este bine să vorbiţi despre un incident care vă tulbură sufletul sau să păstraţi tăcerea pentru totdeauna. După ce veţi analiza aceşti factori pe toate părţile şi „veţi verifica adâncimea apei”, puteţi ajunge la concluzia că problema este complet lipsită de importanţă. Sau – dimpotrivă – nu sunteţi sub nicio formă dispuşi să întoarceţi şi celălalt obraz, motiv pentru care luaţi hotărârea de a atrage atenţia persoanei respective asupra comportamentului ei revoltător. Indiferent de hotărârea luată, acţionaţi sub imperiul raţiunii şi nu permiteţi „gurii să vorbească fără minte”!

Unul dintre prietenii mei foloseşte aceste criterii ca să rezolve o problemă minoră, care însă nu-i dă pace de ani de zile. Lui îi place numele său întreg – Robert – şi

„mocneşte” în tăcere ori de câte ori cineva îl strigă Bob sau Rob. Acum însă, dacă se mai întâlneşte cu situaţii de acest gen, se întreabă dacă va mai avea vreodată ocazia să discute cu individul respectiv. Dacă nu, Robert ia hotărârea să treacă totul cu vederea. Dacă are „norocul” să petreacă mai mult timp cu persoana aceea, îi spune de la bun început: „Prefer să mi se spună Robert”.

A NECĂJI SAU A NU NECĂJI

„7/î relaţiile de lungă durată, tindem să supraestimăm calităţile pe care partenerul nostru de viaţă nu le are şi să le subestimăm pe cele pe care le are. AUTOR ANONIM

În seminariile destinate cuplurilor, le cer participanţilor să se gândească la un singur lucru pe care nu-l agreează la persoana iubită – soţ/soţie – partener/parteneră. (Unul dintre ei a întrebat la un moment dat pe un ton răutăcios: „Numai unul singur?”). Îi rog apoi să pună în practică cele şase criterii de evaluare a comportamentului necorespunzător pentru a hotărî o dată pentru totdeauna dacă merită efortul de a-l corecta. Dacă trăsătura de caracter care provoacă atâta neplăcere nu poate fi nicicând schimbată, dar partenerul este înzestrat cu alte calităţi, poate că ar trebui să vă axaţi asupra personalităţii sale per ansamblu, ignorându-i defectele.

Una dintre participantele noastre ne-a mărturisit că această idee i-a salvat căsnicia.

— Soţului meu îi place foarte mult să joace golf. De fapt, trăieşte doar pentru jocul de golf. În fiecare sâmbătă, se duce pe terenul de golf, fie că plouă, ninge sau e soare, împreună cu prietenii lui şi stă acolo de la 7 a. În pană la 2 p.m. Din această cauză, ratează toate competiţiile sportive ale copiilor noştri. Eu trebuie să le explic mereu motivele pentru care tatăl lor nu poate să vină la meciurile lor. Indiferent cât am protestat împotriva acestui fapt, spunându-i că şi eu, şi copiii lui aveam sufletele rănite din cauza comportamentului său, golful era un subiect tabu, imposibil de negociat. Ne argumenta spunându-ne că muncea din greu toată săptămâna şi merita să aibă şi el o

zi liberă pe care s-o petreacă după bunul lui plac. Strânsesem atâta ură împotriva acestui sport, încât am hotărât în cele din urmă să-i dau un ultimatum: dacă golful era mai important decât familia lui, atunci viaţa noastră ar fi fost mult mai frumoasă fără el.

ULTIMATUM *VERSUS* ÎNŢELEGERE

„Oamenii nu aşteaptă ca cineva să-i înnebunească. Înnebunesc singuri.

AUTOR ANONIM

Victima jocului de golf ne-a spus apoi că a pus în aplicare criteriile dezbătute în cadrul seminariilor noastre ca să vadă dacă era bine sau nu să-i dea un ultimatum.

— Am înţeles în cele din urmă că nu va renunţa niciodată la jocul de golf. Mi-a spus la un moment dat clar şi răspicat faptul că acest joc îi menţinea condiţia fizică, motiv pentru care va continua să-l practice până la sfârşitul zilelor sale. Apoi, mi-am pus întrebarea: „Oare această chestiune este atât de importantă încât merită să-mi pun în pericol căsnicia?” Am început să mă gândesc atunci la toate calităţile cu care Austin este înzestrat, ignorându-i acest defect singular. Am ajuns astfel la concluzia că am exacerbat această problemă şi că nu merita să distrug o relaţie care dura de 20 de ani. Am hotărât, aşadar, că – în loc să fac o obsesie pentru această pasiune a lui – era mult mai bine dacă aveam să-mi schimb atitudinea faţă de ea. În loc să înnebunesc singură, puteam să mă bucur pentru talentul său extraordinar, care îi oferea ocazia să se destindă alături de prietenii lui. Am hotărât apoi ca în fiecare duminică să mă întâlnesc cu prietena mea cea mai bună ca să ne plimbăm şi să vorbim, pentru a nu mă mai simţi niciodată nedreptăţită. Am hotărât să pun capăt acestei lupte fără sorţi de izbândă şi – drept urmare – am avut cu toţii de câştigat.

A CĂUTA ŢINUTURI NOI *VERSUS* A VEDEA VIAŢA DINTR-O PERSPECTIVĂ COMPLET NOUĂ

„Toţi se gândesc să schimbe lumea, dar nimeni nu se gândeşte să se schimbe pe sine. ***LEV TOLSTOI***

Gândiţi-vă la o situaţie care vă provoacă o mare

nemulţumire! Sunt trei lucruri pe care le puteţi face:

1. *Puteţi s-o schimbaţi pe persoana care vă supără.* Este puţin probabil să reuşiţi acest lucru.
2. *Puteţi să schimbaţi situaţia.* Înainte de a trece la nişte acţiuni drastice (cum ar fi, de exemplu, să vă daţi demisia din postul pe care îl ocupaţi în prezent, să divorţaţi sau să renunţaţi la şcoală), puneţi-vă întrebarea: „Oare schimbarea pe care intenţionez să o fac este un pas înainte?” Dacă nu, atunci reacţionez împins de nesăbuinţă, nu de înţelepciune. În graba voastră de a scăpa de o situaţie care vă provoacă neplăcere şi nemulţumire, puteţi ajunge într-o situaţie şi mai dificilă, care vă va provoca şi mai multă suferinţă. „Foarte mulţi oameni, care se gândesc că divorţul este un panaceu pentru fiecare boală, descoperă în final că leacul este mai cumplit decât boala în sine” – spune Dorothea Dix. Aşadar, atunci când vreţi să săriţi într-o altă grădină, asiguraţi-vă mai întâi că iarba este mai proaspătă decât cea din grădina voastră!
3. *Puteţi să vă schimbaţi voi înşivă.* Există întotdeauna o opţiune şi aceasta este de bun augur. În acest proces de schimbare a propriei personalităţi (fie că deveniţi mai toleranţi, fie că vă hotărâţi să acordaţi o atenţie mai mare aspectelor pozitive ale unei relaţii), veţi influenţa modul în care semenii voştri vă vor privi şi trata, lucru care vă va îmbunătăţi circumstanţele sociale. Schimbându-vă caracterul, puteţi schimba lumea, care va deveni – fără îndoială – mult mai frumoasă.

„În loc să căutaţi ţinuturi noi” – ne sfătuia cândva Marcel Proust – „încercaţi să vedeţi lumea cu alţi ochi!” Căci – de veţi încerca să vedeţi ţinutul în care trăiţi dintr-o perspectivă complet nouă – viaţa va căpăta, la rândul ei, valenţe noi.

PLAN DE ACŢIUNE

Vecinii voştri au un fiu adolescent, căruia îi place să asculte muzică *rock and roll* cu volumul la maxim. Este ora 11 noaptea şi încercaţi să adormiţi. V-aţi săturat de zgomotul infernal şi sunteţi pe punctul de a-i suna pe

vecini ca să le spuneţi „să închidă muzica aia nenorocită” Cum procedaţi?

CUVINTE CONCILIANTE

Vă alegeţi singuri luptele pe care le veţi avea de dus.

„Este o problemă de viaţă şi de moarte sau este lipsită de importanţă? Poate că este o chestiune minoră, dar se întâmplă de trei ori pe săptămână”.

Cântăriţi cu atenţie problema ca să vedeţi dacă merită sau nu să mergeţi până în pânzele albe.

„Este un lucru care se întâmplă deliberat sau este ceva nevinovat? Situaţia se poate schimba? Este oare momentul oportun ca să atrag atenţia asupra problemei care mă tulbură?”

CUVINTE CONFLICTUALE

Îi sunaţi pe vecini fără să vă gândiţi prea mult la consecinţe şi le spuneţi exact ce vă trece prin minte.

„Ştiţi cât este ceasul? Fie închideţi singuri muzica aia cumplită, fie o închid eu cu mâna mea!”

Continuaţi să le spuneţi tot ce aveţi pe suflet în privinţa muzicii aceleia catastrofale.

„Cum vă aşteptaţi să ne odihnim dacă daţi mizeria aia la maxim?”

Emiteţi chiar o ameninţare.

„Voi chema poliţia dacă nu închideţi imediat casetofonul”.

Hotărâţi că a venit momentul să spuneţi ce vă doare.

Jerry, n-ai putea să-l rogi pe fiul tău să dea muzica mai încet, te rog?”

— Capitolul 22 – Spuneţi Nu!

Vreţi să învăţaţi cum puteţi să spuneţi „Nu” fără să vă puneţi în pericol slujba şi relaţiile cu cei din jur? Misiunea *Artei Conversaţiei Tongue Fu* este aceea de a vă învăţa să respectaţi deopotrivă drepturile voastre, dar şi pe cele ale semenilor voştri. Când vă situaţi pe primul loc?

Dacă cedaţi întotdeauna în faţa celor din jur şi le

spuneţi în permanenţă, „Da”, relaţiile voastre nu vor fi extraordinare. Nu vor fi extraordinare nici dacă vă gândiţi numai la voi. **Cheia creării şi păstrării unor relaţii de succes este să vă plasaţi dorinţele în talere egale.** Ştiu că este mai uşor să spui decât să faci acest lucru, aşa că vă voi oferi în cele ce urmează un instrument ca să puteţi stabili când este bine să fiţi de acord cu cei din jur şi să spuneţi „Da” şi când este bine să vă afirmaţi convingerile şi să spuneţi „Nu”.

Dacă vă confruntaţi cu o decizie cumplit de grea, care vă sfâşie sufletul în două, gândiţi-vă la această balanţă veche! Identificaţi-vă dorinţele care trebuie sau nu îndeplinite şi plasaţi-le pe talerele corespunzătoare!



„NU VĂ POT DA FORMULA SUCCESULUI; VĂ POT DA ÎN SCHIMB FORMULA EŞECULUI: ÎNCERCAŢI SĂ MULŢUMIŢI PE TOATĂ LUMEA!”

Bill Cosby

Aveţi acum o evidenţă clară a lucrurilor de care v-aţi ocupat şi a celor pe care le-aţi ignorat. Dacă balanţa înclină în favoarea voastră, este timpul să vă concentraţi atenţia asupra persoanelor din jurul vostru.

Dacă însă v-aţi ignorat propriile dorinţe şi necesităţi, refuzul adresat unei persoane nu este o dovadă de egoism, ci de inteligenţă.

EGOISM SAU ALTRUISM?

„Egoismul nu înseamnă să trăieşti aşa cum vrei – ci să obligi pe alţii să trăiască aşa cum vrei tu. ***OSCAR WILDE***

Să presupunem că cineva vă roagă să faceţi un anumit lucru, iar voi vă simţiţi „frânţi” în două. Rezervaţi-vă puţin timp ca să stabiliţi balanţa! Ea vă va ajuta să găsiţi un răspuns satisfăcător, care nu vă va crea niciodată remuşcări. Dacă este evident că aţi pus întotdeauna interesele altor persoane mai presus de ale voastre, este normal ca acum să spuneţi „Nu” Dacă însă aţi cam ignorat

în ultimul timp dorinţele semenilor voştri, poate că este timpul să spuneţi „Da”.

Glenn, un participant la seminariile noastre, ne-a mărturisit că este de acord cu acest concept ca teorie, dar îl consideră greu de pus în practică.

— Cred că semăn foarte bine cu personajul dintr-un film muzical care cântă „Nu pot să spun «Nu»”. Aţi auzit probabil sfatul potrivit căruia este bine să oferi misiuni oamenilor foarte ocupaţi, pentru că ştii sigur că le vor duce la bun sfârşit. Acesta este cazul meu. Am întâlniri sau şedinţe în fiecare seară. Sunt implicat în atâtea organizaţii şi evenimente sociale, încât le-am pierdut şirul. Sunt complet epuizat, dar de fiecare dată când încerc să mă eschivez de la un anumit lucru, cineva mă roagă să preiau un alt proiect.

Grupul de participanţi a preluat pe loc cazul lui Glenn. Un coleg a cerut relaţii despre sarcinile sale de serviciu, în timp ce altul le-a pus în balanţă.

GLENN	ALŢII
☑ Familia	☑ Uniunea Internaţională a Oamenilor de Afaceri
☑ Sănătatea	☑ United Way
☑ Prietenii	☑ Asociaţia Absolvenţilor de Facultate
☑ Pasiunile	☑ Consiliul Bisericesc
	☑ Preşedintele PTA (Parent – Teacher Association)
	☑ Consilier la 4H
	☑ Asociaţia Proprietarilor de Case



N.tr. – 4 H – organizaţie din Statele Unite care îi învaţă pe tineri diverse meserii, în special cele legate de agricultură, creşterea animalelor etc.

Glenn era implicat în foarte multe organizaţii sau evenimente sociale. Ce se întâmpla atunci cu propriile sale dorinţe sau necesităţi? Era oare sănătos – fizic şi psihic vorbind? Cum erau relaţiile cu prietenii şi membrii familiei? Mai avea timp pentru propriile sale plăceri? îşi petrecea timpul aşa cum dorea sau viaţa îi scăpase de sub

control?

Glenn ne-a mărturisit apoi că lista nesfârşită de îndatoriri cântărea prea greu în balanţă faţă de lista aproape inexistentă a activităţilor sale personale, lucru care l-a determinat să rezolve problema o dată pentru totdeauna.

- Când am încercat să stabilesc această balanţă în minte, lucrurile au devenit şi mai confuze. Văzând-o însă pe hârtie, totul pare că s-a luminat dintr-odată. De acum înainte, am să folosesc această balanţă pentru a lua decizii cât mai pertinente cu putinţă ca să nu mai cad niciodată pradă impulsului şi tensiunii de moment.

SPUNEŢI „NU” FĂRĂ SĂ VĂ PIERDEŢI SLUJBA, PRIETENII SAU FAMILIA!

*„Există trei moduri de abordare a relaţiilor interpersonale. Primul este să vă gândiţi numai la voi înşivă şi să treceţi peste cadavrele celor din jur. Al doilea este să-i plasaţi pe semenii voştri înaintea voastră. Cel de al treilea este soluţia de aur... individul se gândeşte în primul rând la ely dar nu-i uită nici pe cei din jur. „**JOSEPH WOLPE***

- Problema mea – continuă Glenn – este cum să-mi reduc programul atât de încărcat fără să-mi rănesc asociaţii.

Bine pusă problema! Cum puteţi refuza anumite cereri sau rugăminţi fără să puneţi în pericol relaţiile personale sau profesionale? Puteţi spune „Nu” fără să aveţi motive de îngrijorare dacă faceţi următorii patru paşi:

1. *Spuneţi*: *„Aş vrea să am ceva mai mult timp la dispoziţie ca să mă gândesc la acest proiect”*. Dacă ştiţi că puteţi să cădeţi cu uşurinţă pradă tensiunii de moment ca apoi să începeţi să plângeţi, spunând „Doamne, în ce m-am băgat?”, atunci trebuie să vă înarmaţi cu tărie sufletească pentru a nu mai accepta responsabilităţi copleşitoare. Negociatorii ştiu foarte bine că oamenii fac concesii – pe care în mod normal nu le-ar face – când sunt obligaţi să dea un răspuns imediat. Nu lăsaţi

niciodată garda jos pentru a nu fi niciodată prinşi pe picior greşit! Rezervaţi-vă puţin timp numai pentru voi ca să evaluaţi cu sânge rece îndatoririle pe care trebuie sau nu să le duceţi la îndeplinire!

Trebuie să observaţi că nu pledez pentru adoptarea strategiilor de evitare a sarcinilor de serviciu. Îmi dau prea bine seama că în realitate este – de cele mai multe ori – extrem de greu să spui „Nu”. Fermitatea nu se poate obţine peste noapte. Este imposibil să le spui oamenilor să nu se mai lase călcaţi în picioare dacă asta au făcut totul timpul. Acest prim pas vă poate ajuta să vă gândiţi de două ori înainte de a accepta o anumită îndatorire, ca să nu mai deveniţi niciodată victima constrângerilor de tot felul.

2. *Spuneţi „Nu” şi „Da”!* Refuzaţi o anumită cerinţă, oferind în schimb o alternativă care vă convine mult mai mult! Dacă lui Glenn i s-ar propune să devină directorul Uniunii Oamenilor de Afaceri, ar putea să refuze această poziţie extrem de solicitantă, oferindu-se să-şi aducă, în schimb, contribuţia sub altă formă.

Ar putea, de exemplu, să scrie articole în buletinul informativ lunar al uniunii respective – sarcină pe care o poate îndeplini acasă în timpul său liber, fără să mai fie nevoit să supravegheze activitatea celorlalţi membri din consiliul director.

3. *Spuneţi „Nu” şi rezolvaţi problema prin alte mijloace!* Spuneţi-le superiorilor voştri că nu sunteţi disponibili pentru misiunea respectivă, recomandându-le pe altcineva la fel de competent!

Vă puteţi pune la dispoziţie experienţa vastă pe care o aveţi, ajutându-l pe individul respectiv să obţină rezultatele dorite, fără să fiţi implicaţi personal în evenimentul sau proiectul cu pricina.

4. *Spuneţi „Nu „cu amabilitate, dar cu fermitate, fără să vă simţiţi însă vinovaţi!* Dacă v-aţi situat întotdeauna pe poziţia „donatorului”, nu a „beneficiarului”, aveţi dreptul să spuneţi „Nu” fără să vă simţiţi vinovaţi. „Sunt flatat de oferta ta, dar am promis să dedic serile şi weekend-urile familiei mele”.

Dacă oamenii insistă, puneţi la treabă „Cuvintele Conciliante” în aşa fel încât conversaţia să-şi menţină caracterul constructiv! Folosind fraze de genul: „Ştiu că ai nevoie de voluntari pentru buna desfăşurare a activităţii organizaţiei noastre şi mi-aş dori să te pot ajuta, dar trebuie să-mi ţin cuvântul faţă de soţia mea” – le mărturisiţi recunoştinţa pentru oferta lor generoasă, dar le faceţi cunoscute în acelaşi timp propriile dorinţe şi necesităţi. Refuzându-i cu ajutorul „Cuvintelor Conflictuale” – „îmi pare rău, *dar* nu pot sub nicio formă să accept acest proiect. *Trebuie* să înţelegeţi că de câţiva ani sunt suprasolicitat” – n-aţi face decât să provocaţi o răcire a relaţiilor voastre.

AMABILITATEA NU ÎNSEAMNĂ SLUGĂRNICIE CONTINUĂ

„Dacă eşti umil, nu înseamnă că trebuie să te laşi călcat în picioare ca un preş. ***MAYA ANGELOU***

Prin amabilitate nu trebuie să înţelegeţi o serviabilitate continuă. Ann şi vecina ei de vis-à-vis erau mămici casnice. Timp de 5 ani, au mers împreună la tot felul de activităţi destinate copiilor. Apoi, prietena lui Ann, Jackie, s-a angajat la o brutărie, unde lucra de la 9 dimineaţa la 2 după-amiaza, program care îi permitea să ajungă acasă până când cei trei copii ai ei se întorceau de la şcoală.

Cel puţin, aşa trebuia să se întâmple. În prima săptămână de când se angajase, Jackie a sunat-o pe Ann ca să-i explice că patronul brutăriei o rugase să stea peste program. Putea Ann să aibă grijă de copiii ei până ajungea ea acasă? Ann a acceptat s-o ajute.

O altă urgenţă intervenită la serviciu a împiedicat-o din nou pe Jackie în săptămâna care a urmat să ajungă la timp acasă, aşa că a apelat încă o dată la ajutorul lui Ann. Şi – fără să-şi dea seama – Ann a ajuns să aibă grijă de copiii lui Jackie în fiecare după-amiază. În cele din urmă, Ann s-a supărat pe Jackie pentru că profita de generozitatea ei şi pentru că se baza pe ideea că va fi întotdeauna la dispoziţia ei, fără să fie nevoită să-i

plătească serviciile.

Ann mi-a adus la cunoştinţă problema care o tulbura. Nu voia să mai joace rolul dădacei, dar nici nu voia să strice o prietenie de-o viaţă. I-am sugerat să cântărească totul cu atenţie şi să vadă în favoarea cui înclina balanţa. Ea a ajuns astfel la concluzia că, în ultimul timp, îşi neglijase îndatoririle casnice pentru a se ocupa de copiii lui Jackie. De aceea, nu era un gest de răutate din partea ei dacă aducea acest fapt la cunoştinţa prietenei ei, ci era un lucru înţelept.

Ann s-a hotărât aşadar să rezolve ambele probleme în favoarea amândurora. A întrebat-o pe o adolescentă din vecinătate dacă o interesa să aibă grijă de copiii lui Jackie. Aceasta – elevă la liceu – a fost încântată de perspectiva de a câştiga nişte bani de buzunar. Ann i-a explicat apoi lui Jackie că – deşi fusese încântată să o ajute – dorea ca de la începutul lunii următoare să aibă după-amiezile libere pentru a se ocupa de propriile sale îndatoriri casnice şi pentru a petrece mai mult timp alături de copiii ei. Ann i-a dat apoi lui Jackie numele noii bone, specificând faptul că tânăra îşi exprimase deja interesul pentru o slujbă temporară, cât şi pentru un salariu modic, pentru că îi cunoştea deja şi îi plăceau copiii lui Jackie… şi totul s-a rezolvat.

NU POT SĂ SPUN „NU”.

„De fiecare dată când refuzaţi o persoană care vă cere bani, timp, energie sau ajutor, îi acceptaţi – fără îndoială – o altă rugăminte”.

MAGGÂE BEDROSIAN

Când ajung la acest subiect, cineva din public mă întreabă invariabil: „Dar dacă refuz o rugăminte şi persoana respectivă se supără pe mine?” în lucrarea ei extraordinară – „Life Is More Than Your To-Do List” – autoarea Maggie Bedrosian ne spune că putem „împăca regretele” dacă acceptăm faptul că în spatele fiecărui „Nu” există un „Da”; că în momentul în care refuzăm un lucru, acceptăm automat altceva. Sunt oameni care încearcă, cu disperare, să facă totul pentru persoanele iubite, dar

sfârşesc prin a nu face nimic. Ce este cu adevărat important pentru voi? Timpul şi energia sunt nişte resurse limitate. Nu le irosiţi pe nimicuri! Identificaţi-vă raţiunea de a trăi, motivele pentru care viaţa merită într-adevăr trăită, pentru a putea spune „Adio” activităţilor care vă răpesc timpul atât de preţios!

Una dintre participantele la seminariile noastre mi-a mulţumit pentru faptul că i-am dezvăluit aceste strategii „de supravieţuire”, care o vor ajuta de acum încolo să o pună la punct pe mama ei exigentă şi pretenţioasă.

— Aţi auzit proverbul care spune „Mama este ghidul ideal pentru călătoriile nefericite”? – spuse Rhonda izbucnind în râs. Asta e mama. Mă sună în fiecare zi ca să-mi ceară câte ceva. A ajuns să mă înnebunească, pentru că îmi este teamă să o refuz. Săptămâna trecută, m-a sunat ca să mă roage s-o duc la Mall. Nu aveam timp în ziua respectivă, aşa că m-am oferit s-o duc sâmbătă, când puteam merge împreună cu fiicele mele. Nu a fost deloc mulţumită de oferta mea, aşa că a început să-mi ţină prelegerile obişnuite referitoare la faptul că sunt o adevărată dezamăgire pentru ea. Balanţa pe care ne-aţi prezentat-o astăzi m-a ajutat să cântăresc toate lucrurile pe care le-am făcut pentru ea de-a lungul timpului. O iubesc pe mama, dar în cazul acela a fost corect din partea mea să o refuz. I-am explicat că mai aveam şi alte sarcini de îndeplinit, spunându-i că puteam să mergem la sfârşit de săptămână sau – dacă nu mai putea aştepta până atunci – să închirieze o camionetă, care să o ajute să transporte marfa cumpărată. A bombănit puţin, dar nu m-am mai simţit vinovată, pentru că balanţa mi-a arătat cu multă claritate că eram îndreptăţită să o refuz.

TREBUIE SĂ ŞTIŢI PENTRU CE LUPTAŢI

„Dacă nu luptaţi pentru ceva, veţi cădea din orice.

AUTOR ANONIM

Pentru ce luptaţi? Marele învăţător evreu al antichităţii, Hillel cel Bătrân, ne întreabă şi acum: „Dacă nu lupt pentru mine, cine o va face? Dacă lupt singur, cine sunt? Dacă nu acum, atunci când?” Aceste cuvinte de

neuitat exprimă cu elocvenţă importanţa de a ne ajuta singuri, ajutându-i pe cei din jur. Dacă nu veţi învăţa cum şi când să spuneţi „Nu”, veţi plăti preţul cumplit al sacrificiului de sine.

„Nu mi-am pierdut personalitatea deodată. Am sfâşiat-o bucăţică cu bucăţică în fiecare an al existenţei mele” – spune Amy Tan, autoarea volumului de succes „The Joy Luck Club” Cântăriţi cu atenţie balanţa propriilor dorinţe şi îndatoriri, pentru a nu ceda atunci când oamenii încearcă să vă convingă să spuneţi „Da”!

PLAN DE ACŢIUNE

Compania unde lucraţi se mândreşte cu faptul că are cele mai mari contribuţii în înfăptuirea operelor de caritate pe plan local. În acest an, conducerea companiei vrea să aducă o contribuţie de sută la sută, iar superiorul vostru vă presează să faceţi o donaţie cât mai generoasă. Le respectaţi eforturile, dar aţi oferit deja o sumă considerabilă unei alte organizaţii nonprofit. Cum reacţionaţi când superiorul vă cere bani?

CUVINTE
CONCILIANTE

Puneţi totul în balanţă ca să vedeţi în favoarea cui se înclină aceasta.

„Sunt de acord că operele de caritate trebuie promovate şi susţinute, dar e dreptul meu să hotărăsc cărei instituţii sau organizaţii îi donez banii mei”.

Ajungeţi la concluzia că este corect din partea voastră să spuneţi un „Nu” respectuos, dar hotărât.

Sper să obţineţi succesul scontat, dar eu am făcut deja donaţii pentru o altă operă de caritate.

Vă reamintiţi că nu sunteţi animaţi de zgârcenie şi vă reformulaţi crezul după care vă ghidaţi în viaţă pentru a nu cădea pradă constrângerilor de tot felul.

„Sunt de acord că este extrem de important să susţin operele de caritate înfăptuite pe plan local, de aceea am donat deja o sumă considerabilă unei instituţii pe care am ales-o în funcţie de propriile mele criterii”.

CUVINTE

CONFLICTUALE

Vă consideraţi constrânşi de pledoariile liderului de campanie.

„Cum pot să-l refuz? Voi fi singurul din birou care nu va da nimic”.

Teama că veţi fi ostracizaţi vă întunecă gândirea. Nu sunteţi încântaţi de perspectivă de a fi daţi afară.

„Ce vor spune colegii mei de serviciu? Vor crede că sunt zgârcit”.

Directorul de campanie nu acceptă un refuz.

„Mă face să mă simt cumplit de prost pentru că nu donez nimic. Poate că ar trebui să cedez şi să termin cu toată povestea asta.

„NENOROCIREA UNEI CONVERSAŢII ESTE URMĂTOAREA: OAMENII CONTINUĂ SĂ VORBEASCĂ FĂRĂ SĂ ŞTIE CÂND SĂ SE OPREASCĂ”.

Samuel Johnson

— Capitolul 23 –

Puneţi capăt unei conversaţii cu foarte mult tact!

Vreţi să ştiţi ce puteţi face atunci când o persoană perorează ore în şir?

Această problemă este adusă în discuţie la fiecare seminar al Artei Conversaţiei Fu. Toată lumea vrea să ştie răspunsul la întrebarea „Cum puteţi pune capăt unei conversaţii fără să fiţi nepoliticoşi?” Ziarista Abigail Van Buren de la United Press International a tratat pe larg acest subiect într-un articol din 1995. O cititoare se plângea că o prietenă o suna de cel puţin patru ori pe săptămână şi o ţinea de fiecare dată de vorbă câte o oră şi ceva. Cititoarea spunea că meseria ei o obliga să vorbească 8 ore pe zi şi ultimul lucru de care avea nevoie când ajungea acasă era să vorbească la telefon. În ciuda aluziilor mai mult sau mai puţin directe, pe care le presăra pe parcursul convorbirii, referitoare la faptul că era obosită sau că trebuia să plece undeva, prietena ei continua să ţină conferinţe la telefon. Cititoarea nu dorea

să o jignească pe prietena ei, dar ajunsese într-un punct critic, în care nu mai voia să răspundă la telefon.

Abby o sfătui pe cititoare să-i spună prietenei ei: „Îmi pare rău, dar nu pot să vorbesc cu tine acum. Te sun eu mai târziu” şi apoi să închidă telefonul. Ea accentuă faptul că „mai târziu” putea să însemne şi mâine, şi săptămâna viitoare, şi luna viitoare. O sfătui, de asemenea, să-şi instaleze un robot la telefon, care s-o ajute să selecteze interlocutorii cu care dorea să vorbească, îi sugeră ca de fiecare dată când primea un telefon nedorit să-şi spună: „Nimeni nu poate să mă găsească dacă nu vreau să fiu găsită”.

Sfatul lui Abby este o modalitate prin care puteţi rezolva această problemă spinoasă. Spun „problemă”, pentru că oamenii care ţin conferinţe la telefon, fără să întrebe sau să le pese dacă interlocutorul lor este interesat sau nu de povestea lor, au cu siguranţă o „problemă”.

OPRIŢI-I PE VORBĂREŢII DE NESTĂVILIT!

„Cel care se lasă plictisit este chiar mai demn de dispreţ decât plicticosul în sine. ***SAMUEL BUTLER***

Există mai multe modalităţi prin care îi puteţi dezarma pe palavragii. Aceste strategii vă pot ajuta *să puneţi capăt cu foarte mult tact* monologurilor interminabile, pentru a nu cădea pradă persoanelor cărora le place să se audă vorbind.

1. *Puneţi în practică strategia „balanţei”!* în cazul cititoarei lui Abby, balanţa înclină clar în favoarea propriilor nevoi, aşa că e timpul să pună capăt situaţiei respective.
2. *Nu suferiţi în tăcere, aşteptând ca interlocutorul să termine de vorbit!* S-ar putea ca acest lucru să nu se întâmple niciodată, întrerupeţi monologul strigând numele persoanei de la celălalt capăt al firului! Da, am spus să-l întrerupeţi. În momentul în care îl veţi striga pe nume, individul se va opri o clipă, oferindu-vă şansa să puneţi piciorul în prag. Ştiu că aţi fost învăţaţi că nu este politicos să întrerupi pe cineva atunci când vorbeşte şi, în mod normal, acesta este adevărul. Cu

toate acestea, cine este nepoliticos în situaţia de faţă? Nu daţi dovadă de insensibilitate dacă puneţi capăt unui monolog interminabil; persoana care are îndrăzneala să vorbească despre ea la infinit este cea lipsită de bun simţ.

3. *Faceţi rezumatul spuselor ei/lui!* Parafrazând cuvintele interlocutorului vostru îl convingeţi că l-aţi ascultat cu atenţie, aceasta fiind în acelaşi timp cheia încheierii inofensive a unei conversaţii plictisitoare.
4. *încheiaţi conversaţia făcând un rezumat al lucrurilor pe care trebuie să le faceţi după ce veţi pune receptorul în furcă!* o modalitate extraordinară de a încheia o discuţie de afaceri este să spuneţi: „Imediat ce voi închide telefonul, am de gând să…" sau „Imediat după ce vom termina de vorbit, voi porni la treabă…" în cazul conversaţiilor personale, puteţi termina o discuţie cu ajutorul „Cuvintelor Conciliante": „Dacă n-ar trebui să pun masa, aş mai sta de vorbă cu tine" sau „Mai am puţină treabă, altfel mi-ar plăcea să aflu cât mai multe lucruri despre recitalul la pian susţinut de fiul tău…"
5. *Puneţi capăt discuţiei pe un ton amical, dar hotărât!* Frazele cordiale de genul: „Îţi sunt recunoscător că mi-ai adus acest lucru la cunoştinţă" sau „Abia aştept să-ţi urmez sfatul" sau „Mă bucur să aflu că sunteţi bine" elimină tonul agresiv, înlocuindu-l cu inflexiuni calde, dar ferme. Trebuie să fiţi foarte atenţi la tonul pe care îl folosiţi sau la întrebările pe care le puneţi, deoarece, dacă întrebaţi, de exemplu, „Da, şi?", aruncaţi mingea în terenul advers, oferindu-i şansa interlocutorului să-şi continue povestirea.

TELEFONUL – PRIETEN SAU DUŞMAN?

*„Secretul prin care poţi deveni plictisitor este să nu ştii când să te opreşti. „**AUTOR ANONIM***

În timpul unui seminar, o participantă – care lucra ca psiholog la o facultate – s-a oferit să ia cuvântul, spunându-ne un lucru extrem de interesant:

- Această idee valorează o mie de dolari pentru mine.

Eu am zâmbit şi am întrebat-o de ce.

- Mulţi dintre studenţii mei se trezesc pentru prima dată departe de casă, motiv pentru care se simt singuri şi debusolaţi. În încercarea de a-i ajuta, le-am dat numărul meu de telefon. Bănuiesc că nu mai are rost să vă spun ce s-a întâmplat. Petrec două sau trei ore pe noapte stând de vorbă cu ei. Nu pot să le închid pur şi simplu telefonul. Aş da dovadă de cruzime. Problema e că mă simt foarte obosită din această cauză – nu mai am deloc timp să-mi reîncarc bateriile. În plus, soţul meu este din ce în ce mai nervos pentru faptul că petrec aproape toată noaptea la telefon. Sunt conştientă că îi ajut foarte mult pe studenţii mei, dar viaţa mea este un dezastru. De acum încolo, am să-i rog să mă sune numai dacă este o urgenţă. În acest caz, voi vorbi cu ei 10 sau 15 minute, apoi voi pune în practică strategiile pe care ni le-aţi prezentat astăzi: „Îmi pare rău să aflu că nu-ţi place profesorul tău. Imediat ce vom termina discuţia, voi întocmi un raport pe care îl voi prezenta colegilor mei mâine dimineaţă. Poate ar fi bine să treci pe la mine ca să discutăm pe larg această chestiune şi să găsim o soluţie ca să te muţi într-o altă grupă condusă de un alt profesor. Abia aştept să ne vedem mâine dimineaţă”.

PUNEŢI CAPĂT CU AMABILITATE CONVERSAŢIILOR INTERMINABILE!

„Lumea este alcătuită din două jumătăţi: o jumătate o alcătuiesc oamenii care au foarte multe lucruri de spus, dar nu le pot exprima în cuvinte, iar cealaltă jumătate o constituie oamenii care nu au nime de spus, dar care vorbesc încontinuu. ROBERT FROST

O altă participantă la acelaşi seminar ne-a mărturisit experienţa pe care a trăit-o la o petrecere dansantă:

- Această idee funcţionează foarte bine în afaceri, dar ce facem când participăm la evenimentele sociale? La sfârşitul săptămânii trecute, am fost la o petrecere destinată burlacilor şi celibatarelor, unde am cunoscut un individ care suferea de narcisism. Aţi auzit probabil care este replica preferată a egocentricului: „Gata, ***eu*** am

vorbit destul despre mine. Acum spune-mi ce crezi ***tu*** despre mine!” Acesta este cazul individului din povestea mea. Ştiţi care era ideea acestui mitocan despre conversaţie? Trebuia să se deruleze numai în jurul lui. Nimic din ce spuneam eu nu prezenta interes. Şi nu ştiam cum să scap mai repede de el.

Dacă aveţi ghinionul să întâlniţi o persoană care se încadrează în categoria celor care nu au nimic de spus, dar vorbesc încontinuu, cântăriţi cu atenţie situaţia! Dacă ajungeţi la concluzia că monopolizează discuţia, irosindu-vă timpul în zadar, este un lucru înţelept să puneţi capăt fără întârziere conversaţiei respective. Participanta noastră ar fi putut să-i răspundă individului plictisitor în felul următor: „Craig, îţi mulţumesc pentru sfaturile pe care mi le-ai dat în privinţa Internetului. Ai dreptate, cred că este un lucru cu adevărat interesant. Acum însă, mă duc să beau ceva. Îţi mulţumesc pentru atenţia acordată” Apoi, îşi lua la revedere cu un zâmbet plăcut, îndepărtându-se cu paşi rapizi şi fermi.

Credeţi că această strategie este un atac evident împotriva persoanelor care ne deranjează? Am putea răspunde „Poate că da, poate că nu” („Maybe, Maybe Not”), aşa cum se numeşte cartea de succes a lui Robert Fulghum. Am împărtăşit această idee unui grup de spectatori, iar o femeie izbucni în râs:

- Ce bine era dacă aş fi pus în practică această idee aseară! spuse ea. Am primit un telefon din partea unui agent de vânzări chiar în timpul cinei şi m-a ţinut de vorbă ore întregi. Am aşteptat să termine sau să facă o pauză, ca să pot interveni şi eu în discuţie, dar a turuit ore în şir. Am pierdut şi emisiunea mea preferată de la televizor.

Ceilalţi spectatori au mărturisit cu toţii că au trăit experienţe similare. Am profitat de această ocazie ca să le pun următoarele întrebări: „Cine ia hotărârea de a răspunde sau nu la telefon? Cine hotărăşte durata unei convorbiri? Cine decide vizionarea unei emisiuni la televizor?” Dacă sunteţi convinşi că nu doriţi să cumpăraţi un anumit produs sau să apelaţi la anumite servicii, nu

aşteptaţi ca agentul de vânzări să-şi termine discursul! încheiaţi conversaţia cu un politicos „Mulţumesc, nu mă interesează”, punând imediat receptorul în furcă! Agentul de vânzări nu mai pierde astfel timpul inutil cu un client pe care oricum nu-l interesează produsele sale, iar voi câştigaţi mai mult timp preţios pe care îl puteţi petrece alături de cei dragi sau pentru un scop mult mai nobil.

DEVIAŢI CURSUL UNEI CONVERSAŢII ÎNTR-UN MOD CÂT MAI DIPLOMATIC CU PUTINŢĂ!

„Voi sunteţi cei care călăriţi calul sau calul vă călăreşte pe voi?”

DIN ÎNVĂŢĂTURILE ARTEI CONVERSAŢIEI FU

Vreţi să aflaţi cum puteţi să împiedicaţi pe cineva să vorbească? în timpul unuia dintre seminariile noastre, o participantă – Leonora, recepţioneră la un hotel – a adus în discuţie următoarea problemă:

— Unii angajaţi sau vizitatori se aşteaptă să las totul la o parte ca să stau de vorbă cu ei. Nu vreau să par nepoliticoasă, dar nu pot să pierd timpul ca să-i aud pălăvrăgind. Am foarte multă treabă. Cum pot să le dau de înţeles că nu am timp să stau la taclale cu ei fără să par ostilă?

Cheia sociabilităţii este „să călăriţi voi calul”, nu să vă lăsaţi „călăriţi de el” în cartea mea – „Concentration: How to Focus for Succes”, susţin această idee potrivit căreia – dacă doriţi să fiţi deopotrivă amabili şi eficienţi la serviciu – „trebuie să aveţi curajul să le impuneţi oamenilor, timpului şi evenimentelor propriile voastre decizii referitoare la priorităţile şi lucrurile cu adevărat importante” Aceste strategii diplomatice vă pot ajuta să vă îndepliniţi sarcinile de serviciu cu foarte mult tact:

1. Ori de câte ori cineva vă întrerupe din treabă pentru a vă ruga sau spune ceva, încercaţi să aflaţi care este scopul urmărit de persoana respectivă! Apoi, întrebaţi-vă: „Rugămintea lui este *mai importantă* decât activitatea mea?” Dacă este mai importantă, atunci trebuie – fără nici cea mai vagă îndoială – să-i îndepliniţi cererea sau să-i ascultaţi doleanţele.

2. Dacă nu este importantă, trebuie să aveţi curajul să-l respingeţi – politicos, dar ferm. Da, este important să fiţi la dispoziţia oamenilor sau clienţilor, dar cu ce preţ? Dacă puneţi mereu pe primul loc dorinţele sau rugăminţile semenilor voştri, atunci îndatoririle de serviciu vor avea de suferit. *Voi* trebuie să hotărâţi în favoarea cui, când şi pentru cât timp trebuie să vă concentraţi atenţia asupra altor lucruri. Folosiţi însă cât mai multe „Cuvinte Conciliante" pentru a transforma un refuz nepoliticos într-o amânare sau „deviere" diplomatică!

Începeţi prin a rosti numele persoanei respective (aceasta fiind o modalitate sigură prin care îi puteţi capta întreaga atenţie) *şi exprimaţi-vă intenţia de a-i rezolva problema!* Recunoaşteţi importanţa situaţiei cu care se confruntă, spunându-i: „Vreau să discut această problemă cu dumneavoastră" sau „îmi dau foarte bine seama că aveţi nevoie de un răspuns", în loc să o respingeţi cu duritate, spunându-i: „Nu pot să vorbesc cu dumneavoastră în momentul de faţă" sau „Problema dumneavoastră mai poate să aştepte".

Continuaţi să-i explicaţi că sunteţi prinşi într-o activitate care nu suportă amânare, explicaţie prefaţată de conjuncţia „şi"!

„Şi i-am promis doamnei Moore că o voi suna..." sau „Şi trebuie să-mi termin agenda de lucru până la şedinţa de la ora 9" *întrebaţi apoi: „Aţi putea reveni în această după-amiază!"* sau „Pot să vă dau un telefon imediat după ce...?" Apelul la colaborare şi înţelegere generează mai multă receptivitate din partea oamenilor decât un sfat brutal, de genul: „Ar fi bine să reveniţi altă dată când nu este atâta nebunie" sau decât exprimarea nemulţumirii voastre, datorate volumului uriaş de muncă: „Sunt suprasolicitată... Nu am timp de asta acum". *Încheiaţi în cele din urmă întrevederea într-o manieră elegantă, spunând*: „Vă mulţumesc pentru înţelegere. Vă sunt recunoscătoare pentru că aţi acceptat să..."

Participanţii care au pus în practică aceste strategii

ne-au mărturisit ulterior că rezultatele au fost remarcabile.

— Obişnuiam să vin la birou dis-de-dimineaţă – ne-a spus un director – şi să plec târziu în noapte, pentru că în timpul zilei nu puteam să-mi duc la bun sfârşit îndatoririle de serviciu. Acum, mă întreb în primul rând dacă doleanţele persoanelor care vin la mine merită atenţia şi timpul meu preţios. La început, mi-era teamă că i-aş fi putut jigni aplicând aceste strategii, dar s-a întâmplat exact contrariul. Câţiva asociaţi mi-au spus că îmi admiră hotărârea de a-mi îndeplini în primul şi în primul rând priorităţile şi m-au rugat să-i învăţ să procedeze la fel.

PLAN DE ACŢIUNE

Vă aflaţi la Mall şi vă întâlniţi cu o fostă colegă de serviciu. Sunteţi încântaţi să o vedeţi, dar nu aveţi prea mult timp la dispoziţie. Ea vă îmbrăţişează cu bucurie şi începe să vă povestească despre logodna ei. Ce faceţi?

CUVINTE CONCILIANTE

Cântăriţi bine situaţia şi hotărâţi să nu comiteţi o nedreptate.

„Jennifer, arăţi de milioane! Ai timp cumva săptămâna viitoare să ne întâlnim ca să ne plimbăm şi să vorbim mai mult?”

Refuzaţi cu multă diplomaţie invitaţia la cafea, pentru că ştiţi cu certitudine care vă sunt priorităţile.

Aş vrea din suflet să bem o cafea împreună, dacă n-ar trebui să caut un cadou pentru fiul meu. Nu am decât o oră la dispoziţie.

Puneţi capăt cu mult tact conversaţiei, fără să-i răniţi sentimentele, dar foarte atenţi să vă îndepliniţi scopul pentru care aţi venit la magazin.

„Îmi pare atât de bine că ne-am întâlnit. Abia aştept să...

CUVINTE CONFLICTUALE

Sunteţi nemulţumiţi că nu aveţi timp să căutaţi articolele pe care le doriţi.

„Bunăt Jennifer, nu ne-am mai văzut de atâta amar

de vreme! Spune-mi ce mai faci!”

Acceptaţi invitaţia la o cafea, deşi aţi fi preferat să nu o onoraţi.

j) a, ar fi plăcut să bem o cafea împreună. Cunoşti vreun local deosebit în Mall?”

Vă uitaţi la ceas şi observaţi cu regret că trebuie să mai faceţi o călătorie la Mall.

„Cred că trebuie să revin altă dată.

„AM CĂUTAT ÎNTOTDEAUNA PUTEREA ŞI ÎNCREDEREA DINCOLO DE GRANIŢELE SUFLETULUI MEU, DAR ELE IZVORĂSC NUMAI DIN ADÂNCUL LUI. S-AU AFLAT MEREU ACOLO, NU TREBUIA DECÂT SĂ LE SCOT LA LUMINĂ”.

***Anna Freud* – Capitolul 24 –**

Acţionaţi cu multă încredere în forţele proprii!

Aţi dori să ştiţi cum să daţi dovadă de mai multă încredere în forţele voastre ca să puteţi câştiga respectul celor din jur?

Mulţi infractori reabilitaţi ne explică faptul că modul lor de operare se baza pe „vânarea” oamenilor care păreau uşor de intimidat, oameni care trădau prin întreaga lor fiinţă slăbiciune şi teamă (aveau umerii încovoiaţi, privirea şi-o ţineau numai în pământ, iar paşii le erau şovăitori). Păreau o ţintă extrem de uşoară. Maeştrii în kung fu au în schimb o atitudine şi o alură care îi ţin la distanţă pe potenţialii atacatori. Arta Conversaţiei Fu vrea să devină echivalentul verbal al artei kung fu – misiunea ei este să-i înveţe pe adepţii săi să afişeze o încredere neţărmurită în forţele proprii, în aşa fel încât niciun atac verbal să nu-i mai poată atinge vreodată.

FRUNZĂ TREMURĂTOARE SAU BASTION IMBATABIL?

*„Dacă un om adăposteşte teama în suflet, ea se strecoară cu viclenie în gândurile sale, îi distruge personalitatea şi îl transformă într-o umbră fără viaţă. **HENRY WARD BEECHER***

Puteţi descoperi singuri diferenţa uriaşă care există între un om copleşit de teamă şi un om stăpân pe sine. Nu

trebuie decât să puneţi în practică un exerciţiu extrem de simplu. Poate deveni şi mai eficient dacă rugaţi pe cineva să vă ajute ca să vedeţi cu ochii voştri diferenţa fantastică între înfăţişarea unui om ce-şi plânge de milă şi un om mândru de sine.

Vă rog să vă ridicaţi în picioare! Apoi, încovoiaţi-vă umerii, lăsaţi-vă capul în pământ şi privirea aţintită în podea! Strângeţi picioarele şi adoptaţi poziţia „frunzei de viţă” (mâinile vi le ţineţi împreunate în faţa voastră)! Nu vă simţiţi şovăitori şi nesiguri pe voi?

Îndreptaţi-vă acum umerii (mişcare ce vă va îndrepta automat capul), luaţi poziţia de drepţi, depărtaţi-vă picioarele pentru a fi bine „înfipţi” în pământ, iar privirea aţintiţi-o spre cer! Nu vă simţiţi mai încrezători şi mai siguri pe voi?

EXERCIŢIUL ÎNCREDERII ABSOLUTE

„Omul este plăsmuirea propriilor sale convingeri. El este ceea ce crede că este. ***BHAGA VAD GITA***

Acest exerciţiu constituie o cale extrem de uşoară de a acţiona cu încredere pentru a vă simţi încrezători în forţele voastre. Dacă sufletul vă este copleşit de dezamăgire, adoptaţi cu siguranţă înfăţişarea omului lovit de soartă. Spiritul şi trupul par nişte frunze bătute de suflul îngheţat al vântului de iarnă. Eliberaţi-vă din ghearele cumplite ale tristeţii fără margini, îndreptându-vă umerii, ridicând privirea spre cer şi adoptând postura unui Hercule care a învins leul din Nemeea! Vă veţi simţi de-ndată mult mai bine, pentru că lucrurile nu mai par atât de negre. Ţineţi capul sus şi privirea îndreptată spre cer pentru a nu mai deveni nicicând victimele prădătorilor sufletelor şi spiritelor omeneşti!

Vă mărturisesc cu mâna pe inimă că Exerciţiul încrederii Absolute face minuni în viaţa reală. Fiii noştri, Andrew şi Tom, au fost acceptaţi să dea o probă pentru rolurile Băieţilor Pierduţi din „Peter Pan” Cu sufletele tulburate de emoţie, au completat formularele de înscriere şi au aşteptat cu nerăbdare să le vină rândul.

După douăzeci de candidaţi bine pregătiţi, veni

rândul lui Tom, care urcă pe scenă în faţa unui public destul de numeros, cântă o strofă din cântecul pe care trebuia să-l interpreteze şi uită brusc restul strofelor. Se luptă până la sfârşit cu monstrul emoţiilor, îşi făcu ieşirea de pe scenă cât mai nobil cu putinţă şi se cufundă în fotoliul său, cu ochii plini de lacrimi.

Cu cât se gândea mai mult la experienţa sa nefericită, cu atât părea să se cufunde mai mult în fotoliu. Eram sigură că nu-şi mai putea înfrâna prea mult lacrimile, aşa că i-am spus cu fermitate:

— Stai frumos, Tom, şi fii mândru de tine!

Şi-a schimbat imediat atitudinea, trecând de la un om zdrobit de nedreptate la un om încrezător în forţele sale.

Dacă Tom nu şi-ar fi schimbat ţinuta, ar fi căzut pradă pentru totdeauna umilinţei suferite în seara aceea. Ar fi evitat orice alte provocări în viaţă, în schimb, el şi fratele său şi-au exprimat în seara aceea speranţa că vor fi – în cele din urmă – acceptaţi.

Data viitoare, când veţi da o probă asemănătoare şi nu va ieşi aşa cum aţi sperat, amintiţi-vă de Exerciţiul încrederii Absolute! Dacă sunteţi copleşiţi de tristeţe, schimbaţi-vă postura trupului şi vă veţi simţi mult mai bine! Acest exerciţiu vă va ajuta să treceţi de la dezamăgire la speranţă şi încredere în forţele proprii.

TOTUL ESTE PLĂSMUIT DE MINTEA VOASTRĂ

„Îndoiala este o suferinţă atât de cumplită încât uităm că încrederea este sora ei. ***KHALIL GIBRAN***

Vă aflaţi în preajma unui eveniment care vă creează fiori de spaimă? Trebuie să participaţi la petrecerea de Crăciun organizată la biroul soţului/ soţiei voastre? Vă aflaţi în finalele unui turneu de şah şi trebuie să vă confruntaţi cu un jucător mult mai bine cotat decât voi? Trebuie să oferiţi consiliere unui angajat care este pe cale de a fi dat afară?

Doriţi să faceţi faţă situaţiei respective fără să mai fiţi copleşiţi de teamă? Puneţi în practică tehnica „vizualizării! Această tehnică este cheia prin care vă puteţi perfecţiona în orice domeniu. O afirmaţie... cam

îndrăzneaţă, nu-i aşa? Aceste patru perspective comportamentale vă vor explica modul de funcţionare a tehnicii vizualizării:

7. *Încrederea se bazează pe lucruri pe care le faceţi frecvent, le-aţi făcut recent şi aţi obţinut succesul scontat.*

Sunteţi de acord că dacă faceţi bine un lucru, pe care l-aţi făcut de nenumărate ori, obţinând rezultatele scontate, păşiţi cu încredere mai departe? Asta înseamnă încredere... să spui şi să simţi că poţi face ceva, bazându-te pe experienţă şi competenţă.

2. *Nervozitatea este rezultatul îndoielilor şi al temerilor voastre.*

Dacă vă lăsaţi pradă gândurilor de genul: „Cum m-am băgat eu în chestia asta? Dacă o să mă încurc în faţa tuturor oamenilor aceia?”, veţi fi imediat copleşiţi de teamă. Nervozitatea ia naştere ca urmare a faptului că acordăm prea multă atenţie presentimentelor şi îndoielilor de tot felul.

3. *Oamenii devin imediat agitaţi dacă se află în locuri sau în situaţii pe care nu le cunosc.*

Reacţia de „a da un pumn” sau de „a da bir cu fugiţii” este un mecanism instinctiv de supravieţuire. Când vă aflaţi în locuri necunoscute, sângele începe să pompeze adrenalină în tot corpul ca să aveţi energia necesară de a vă apăra sau de a fugi. Când nu ştiţi unde sunteţi, cădeţi pradă neliniştii şi spaimei, provocate de această „stare de necunoscut” Numai după ce petreceţi un timp mai îndelungat în locul respectiv, vă puteţi permite luxul de a vă relaxa şi de a elimina – încetul cu încetul – tensiunea care a pus pentru o vreme stăpânire pe voi.

4. *Exerciţiul mental este un exerciţiu ideal, care vă permite să fiţi mai buni fi mai rapizi în viaţă decât exerciţiul fizic.*

Exerciţiile practice sunt cu siguranţă benefice, dar este imposibil să facem un lucru perfect de fiecare dată. Dar, prin intermediul exerciţiilor mentale, talentul cu care natura v-a înzestrat şi rezultatele pe care le veţi obţine punând în practică acest talent, vă vor purta pe culmile

succesului.

ÎNGRIJORĂRI *VERSUS* REPETIŢII

„Teama îi înstrăinează pe oamenii care ar putea fi prieteni”.

SHIRLEY MacIAJNE

Am introdus această idee a „vizualizării” în cadrul unui seminar, iar o participantă, Martha, ne-a mărturisit îndoielile care o măcinau.

- Fiul meu se căsătoreşte luna viitoare. De fiecare dată când mă gândesc la asta, îmi vine să înnebunesc. Mi-este din ce în ce mai teamă de nunta asta.

Eram curioasă să aflu ce „vedea” Martha când se gândea la nunta fiului ei, aşa că am întrebat-o:

- Nu-ţi place mireasa?

- Nu, nu este vorba de asta, răspunse ea. Logodnica fiului meu este extraordinară. Problema este că face parte dintr-o familie renumită în oraş, iar părinţii ei organizează o petrecere de un lux covârşitor. Sunt nişte oameni foarte bogaţi, care călătoresc în toată lumea, dar noi nu avem nimic în comun cu ei. Am stat lângă ei la petrecerea de logodnă, dar n-am scos un cuvânt toată seara. O să mă simt stânjenită la această recepţie grandioasă, înconjurată de trei sute de oameni numai din cercul lor de prieteni.

Am întrebat-o cât timp mai era până la acest eveniment tulburător, iar ea îmi răspunse:

- Trei săptămâni.

- Martha, i-am spus eu apoi, poţi să-ţi petreci următoarele trei săptămâni sub imperiul grijilor şi spaimei sau poţi să le petreci făcând repetiţii. Poţi să te laşi pradă frământărilor sufleteşti sau poţi să te înarmezi cu răbdare şi încredere în forţele proprii ca să depăşeşti situaţia de criză în care te afli pe moment. Ce cale alegi?

Am sfătuit-o să pună în practică următoarele „sfaturi” pentru a obţine o vizualizare mult mai optimistă a situaţiei sale. I-am explicat faptul că această strategie a vizualizării poate să lucreze în favoarea sau împotriva ei, în funcţie de obiectul concentrării sale. Conturându-şi în minte o imagine corectă a lucrurilor care acum o

înspăimântau, putea să transforme teama în hotărâre, iar îndoiala în siguranţă de sine.

1. *Schiţaţi-vă în minte cât mai corect cu putinţă situaţiile din viaţa realăl*

Cum va arăta biserica? Unde veţi sta fiecare dintre voi? Gândiţi-vă cu atenţie la fiecare detaliu în parte şi implicaţi-vă în acest joc toate simţurile! Zăboviţi într-un loc cât mai mult timp cu putinţă! Exerciţiile mentale nu vor mai fi atât de eficiente dacă săriţi de la o scenă la alta. În acest fel, veţi analiza sistematic o cascadă de imagini, care vi se vor derula prin faţa ochilor de la început până la sfârşit. Veţi şti astfel cu exactitate ce se va întâmpla, pentru că „aţi fost deja acolo" şi ştiţi ce trebuie să faceţi.

2. *Imaginaţi-vă lucrurile care nu doriţi să se întâmple şi concepeţi-vă un plan de bătaie!*

„Nu este un lucru contradictoriu? Dacă mă axez asupra temerilor mele, nu voi deveni şi mai nervoasă?" – şi-ar putea spune în sinea sa Martha. Şi aşa se va şi întâmpla dacă vă veţi gândi numai la lucrurile cumplite ce ar putea să aibă loc. Concepeţi-vă însă un plan de bătaie cu ajutorul căruia să preveniţi scenariile care vă tulbură sufletul! Anticipaţi lucrurile care ar putea să ia o întorsătură negativă şi înarmaţi-vă cu foarte mult sânge rece pentru orice eventualitate! în loc să vă imaginaţi complet timorată de toţi acei oameni străini, imaginaţi-vă că sunteţi o gazdă extraordinară, care încearcă să-şi facă noi prieteni şi care îi întâmpină pe musafiri cu un zâmbet generos pe buze! în loc să-i evitaţi pe părinţii miresei, imaginaţi-vă că îi abordaţi cu căldură, le strângeţi mâinile şi îi felicitaţi pentru timpul şi eforturile depuse pentru organizarea unei ceremonii atât de frumoase!

3. *Înarmaţi-vă numai cu fraze încărcate de optimism şi conturaţi-vă imaginile aşa cum doriţi să fie în realitatel*
   învăluiţi-vă în mantia termenilor pozitivi, nu negativi! în loc să spuneţi: „O să mă simt complexată", spuneţi-vă: „O să mă dedic trup şi suflet oamenilor care îmi onorează fiul cu prezenţa lor în această zi deosebită". În loc să nutriţi gânduri de genul: „Mă simt ameninţată de

aceste celebrităţi”, spuneţi-vă: „Mă bucur că sunt aici şi am de gând să savurez din plin fiecare clipă a ceremoniei noastre”.

Martha mi-a scris o scrisoare după nuntă, în care mi-a spus următorul lucru: „Ziua nunţii fiului meu a fost un vis. Nu mi-am dat seama niciodată că mi-am indus singură spaima aceea cumplită, imaginându-mi tot felul de lucruri ce nu aveau cum să se întâmple. Cineva mi-a spus odată că «a-ţi face griji» înseamnă «a cere» un lucru ce nu vrei de fapt să se întâmple. Cred că strategia vizualizării este un mod de «a cere» şi de «a obţine» un lucru pe care ţi-l doreşti cu adevărat”.

SPUNEŢI-VĂ PĂREREA CU ÎNCREDERE!

„Potriviţi-vă puţin vorbele ca să nu vă pierdeţi averea!”

WILLIAM SHAKESPEARE

Este o îndrăzneală din partea mea să schimb cuvintele lui Shakespeare, dar nu sunteţi de acord dacă v-aş spune „să vă potriviţi puţin vorbele” ca *să câştigaţi* o avere? Puterea este capacitatea de a duce un lucru la bun sfârşit. Puterea voastră depinde de capacitatea voastră de a vă educa şi impulsiona cu ajutorul cuvintelor. Dacă vreţi să fiţi eficienţi, este important să stăpâniţi arta şi talentul de a vă exprima gândurile cu încredere.

Cu toate acestea, un studiu citat în lucrarea „The Book of Lists” dezvăluie faptul că foarte mulţi oameni se tem să ţină un discurs în public mai mult decât de „Doamna cu coasa”. Când un membru al unui grup de participanţi la seminariile mele a întrebat cum este posibil acest lucru, un alt individ i-a răspuns: „Dar este evident. Nu ne este dat să murim decât o singură dată”. Oameni de toate vârstele, cu experienţe şi meserii extrem de variate, recunosc faptul că sunt complet paralizaţi la gândul de a vorbi în faţa unui public.

Puteţi să vă învingeţi această teamă şi să învăţaţi să vă exprimaţi gândurile cu încredere dacă veţi pune în practică cele trei „legi” ale strategiei vizualizării şi dacă veţi încerca *să informaţi*, nu *să impresionaţi.* Dacă vă

simţiţi timoraţi, acest lucru se datorează faptului că vă concentraţi atenţia numai asupra voastră („Cum arăt? Ce părere au despre mine?”). Dacă vă veţi axa în schimb asupra publicului vostru („Ce trebuie să spun ca să nu le irosesc timpul în zadar? Ce avantaje ar obţine de pe urma ideilor mele?”), nu veţi mai fi copleşiţi de îndoieli. Neliniştea şi teama vor fi înlocuite de ideea că vi s-a încredinţat o misiune căreia trebuie să-i conferiţi o valoare incontestabilă.

TRANSFORMAŢI SPAIMA ÎN ECHILIBRU!

„Pledaţi pentru limitele voastre şi pe veci de ele veţi fi învăluiţi!”

RICHARD BACH, AUTORUL LUCRĂRII JONATHAN LIVINGSTON SEAGULL (i

Povestea unuia dintre participanţii noştri ilustrează modul în care exerciţiile mentale pot transforma teama în bucurie. Lui Kevin i s-a cerut să prezinte o lucrare în cadrul unei conferinţe naţionale, unde participau experţi din domeniul său de activitate. Ne-a mărturisit că această perspectivă îl speria de moarte.

- N-am vorbit niciodată în faţa unui public mai mare de cincizeci de oameni, iar acum aveau să fie prezenţi peste cinci sute de participanţi. Mi-e teamă că mă voi face de râs în faţa lor şi a colegilor mei de serviciu.

- Kevin – i-am spus eu – poţi să pledezi pentru limitele tale sau poţi să le elimini din viaţa ta. În următoarele zece zile, pune în practică acest exerciţiu de vizualizare! Rezervă-ţi un răgaz la sfârşitul fiecărei zilei în care să nu fii deranjat de nimeni şi de nimic şi încearcă să-ţi conturezi în minte sala unde se va ţine conferinţa! Dacă nu ai fost niciodată acolo, poate ar fi bine să dai un telefon şi să rogi pe cineva de la recepţia hotelului să ţi-o descrie. Imaginează-ţi că eşti prezentat şi invitat să urci pe podium, iar tu îţi faci intrarea cu paşi rapizi şi hotărâţi! Imaginează-ţi apoi că le zâmbeşti spectatorilor şi întâlneşti privirea câtorva dintre ei! Gândeşte-te că aceasta este o ocazie extraordinară în care le poţi împărtăşi ideile şi gândurile tale fără nicio oprelişte! Imaginează-ţi că FACI O

PAUZĂ ca să captezi atenţia tuturor celor prezenţi! Ai grijă să-ţi prezinţi lucrarea într-un mod cât mai organizat şi inteligibil cu putinţă, în aşa fel încât să înţeleagă şi spectatorii din ultimele rânduri! Imaginează-ţi că discursul tău a ajuns la inima publicului, care i-a captat valoarea şi originalitatea, fiind dornic acum să-ţi transmită gândurile şi ideile generaţiilor viitoare!

A doua zi după conferinţă, am primit un telefon de la Kevin.

- A mers! A fost atât de bine, de parcă am făcut acest lucru de mii de ori până acum!

Şi o făcuse de mii de ori până acum – în minte.

Strategia vizualizării vă garantează oare succesul la care visaţi? Nu, dar vă garantează performanţe extraordinare. „Nu tot ceea ce vedeţi se poate schimba” – spunea John F. Kennedy – „dar nimic din ceea ce nu puteţi vedea nu se poate schimba”. Poate că evenimentele din viaţa reală nu se vor desfăşura exact aşa cum vi le-aţi „schiţat” în minte; dar vor urma cu siguranţă un drum mult mai uşor şi mai neted decât dacă aţi fi pornit la luptă cu ochii închişi. Priviţi-vă temerile cu ajutorul strategiei vizualizării şi veţi reuşi să transformaţi anumite evenimente dramatice în adevărate victorii!

PLAN DE ACŢIUNE

Mai aveţi doar o săptămână până la petrecerea prilejuită de împlinirea a 25 de ani de la terminarea liceului. Aşteptaţi cu nerăbdare să vă reîntâlniţi colegii, pe care nu i-aţi mai văzut de atâta amar de vreme, dar de-a lungul anilor v-aţi cam îngrăşat. De aceea, vă gândiţi să rataţi evenimentul, ca să nu suportaţi privirile şocate ale foştilor voştri colegi de liceu. Ce gânduri vă trec prin minte?

CUVINTE CONCILIANTE

Vă lăsaţi pradă bucuriei şi hotărârii de a savura din plin fiecare clipă petrecută în compania foştilor voştri colegi de liceu.

Abia aştept să mă întâlnesc cu prietenii mei şi să

recuperăm timpul pierdut”.

Puneţi în practică strategia vizualizării ca să fiţi siguri că totul se va desfăşura aşa cum vă doriţi.

Mă voi distra de minune toată seara aflând ce s-a mai petrecut în viaţa lui Joyce şi a lui Kelly. Şi nu voi pierde niciun dans”.

Vă familiarizaţi cu sala de petrecere şi vă imaginaţi făcându-vă intrarea cu falǎ, nu cu teamă.

„O *să adopt o postură impunătoare şi o să trăiesc la maxim această şansă extraordinară de a mă reîntâlni cu vechii mei prieteni din liceu”.*

CUVINTE

CONFLICTUALE

Vă lăsaţi pradă spaimei şi îndoielilor de tot felul.

„O *să mă simt cumplit de rău când toţi colegii mei îmi vor spune cât de tare m-am îngrăşat*”.

Vă axaţi numai asupra îndoielilor şi temerilor voastre, ceea ce vă amplifică starea de nervozitate.

„Toţi ceilalţi vor arăta probabil foarte bine. Eu mă voi simţi însă complexat de înfăţişarea mea cumplită”.

Vă faceţi griji inutile referitoare la lucrurile care ar putea lua o întorsătură nu tocmai plăcută pentru voi. Sunteţi atât de obsedaţi de acest eveniment, încât vă hotărâţi în cele din urmă să nu vă mai duceţi.

Jms-o *baltă! Nu sunt obligat să trec prin toate astea. Va fi o experienţă umilitoare, care mă va împiedica să mă relaxez şi să mă bucur de petrecere*”.

„CURAJUL ESTE PREŢUL PE CARE ÎL CERE VIAŢA CA SĂ NE OFERE PACEA”.

Amelia Earhart

— Capitolul 25 –

Cele cinci principii ale artei de a convinge

Sunteţi gata să vă cereţi drepturile? Doar simplul fapt că vă bazaţi pe un argumente solide nu este suficient. Trebuie să vă luaţi inima în dinţi ca să vorbiţi în numele vostru şi apoi să vă prezentaţi ideile la momentul potrivit, punând la bătaie nişte arme invincibile – ca sensibilitatea şi talentul de orator – pentru ca interlocutorul vostru să

spună „Da”.

Căci – aşa cum observa eseistul american Joseph Wood Krutch: „Pisicile se pare că se conduc după principiul potrivit căruia nu strică nimănui să ceri ceea ce-ţi doreşti să obţii”. Dacă acest lucru este benefic pentru pisici, poate fi benefic şi pentru voi.

Shelley, o prietenă, care lucrează ca funcţionară în cadrul unei firme de avocatură în Washington, D.C., face jogging în fiecare zi la prânz (având o oră liberă) pe cărările care mărginesc Institutul Smithsonian. Îi place să facă acest lucru, fiind sportivă din fire, dar nu este încântată de faptul că trebuie să-şi reia îndatoririle profesionale fără posibilitatea de a face un duş răcoritor. Ea şi-a abordat colegii de serviciu, propunându-le instalarea unui vestiar şi a unei cabine de duş pentru femei, similare cu cele prevăzute pentru bărbaţi. Ei au refuzat-o imediat, pretextând lipsa de spaţiu, cheltuielile prea mari pe care le-ar implica o lucrare de acest gen etc., etc., etc. Shelley m-a sunat ca să-mi ceară ajutorul.

Primul lucru pe care l-am făcut a fost să o felicit pentru că nu a renunţat la visul ei. I-am spus că putea forţa mâna destinului ca să-şi transforme visul în realitate dacă îşi va prezenta propunerea cu ajutorul celor Cinci Principii ale Artei de A Convinge.

NOROC *VERSUS* DESTIN

„Norocul ni-l facem singuri şi apoi îl numim destin.

BENJAMIN DISRAELI

1. *Abordaţi situaţia nutrind gânduri optimiste!*

Veţi considera probabil că acest sfat nu este cu nimic ieşit din comun. „Este cât se poate de firesc. Ştim cu toţii acest lucru”, mi-a spus la un moment dat un participant. I-am răspuns, oferindu-i un citat pe care mi i-a spus cândva tatăl meu: „Doar pentru simplul fapt că un lucru este firesc nu înseamnă că este şi uşor de pus în practică”.

Aţi abordat vreodată pe cineva, făcându-i o propunere în timp ce mintea voastră născocea gânduri de genul: „Este o pierdere de timp. Nu o vor aproba niciodată”? Dacă *voi* nu acordaţi nicio şansă propunerii

voastre, cum ar putea să-i acorde o persoană străină? „Pesimismul nu a dus niciodată la câştigarea vreunei bătălii”, a spus Dwight D. Eisenhower. Învăluiţi-vă în mantia optimismului („Ştiu că ideea mea este valoroasă”) ca să puteţi purcede la drum cu curaj şi încredere în forţele proprii!

2. *Anticipaţi şi exprimaţi obiecţiile interlocutorilor voştri!* Imaginaţi-vă de ce propunerea voastră ar fi întâmpinată cu un refuz! Gândiţi-vă ce i-ar putea determina să vă refuze şi expuneţi-le aceste argumente! Dacă nu le anticipaţi obiecţiile, nu vă vor asculta cu atenţie; nu vor face altceva decât să aştepte să vă încheiaţi expunerea ca să vă explice motivele pentru care propunerea voastră nu va funcţiona. Dacă sunteţi convinşi că vă vor contracara argumentele, spunându-vă: „Nu avem destui bani la buget pentru punerea în practică a acestei idei”, care credeţi că sunt cuvintele cu ajutorul cărora ar trebui să-i reduceţi la tăcere? „S-ar putea să credeţi că nu există fonduri disponibile *şi* – dacă îmi acordaţi atenţia voastră necondiţionată în următoarele 10 minute – vă voi arăta cum putem obţine această sumă de bani în primele trei săptămâni de operaţiuni”.

3. *Documentaţi-vă cu atenţie asupra fiecărui punct al dizertaţiei voastre şi expuneţi-o într-o manieră cât mai organizată cu putinţă!*

Profesorul meu de oratorie din liceu obişnuia să le spună disertanţilor lui următorul lucru: „Cunoştinţele voastre sunt evaluate în funcţie de organizarea gândurilor voastre”. Puteţi fi autoritatea cea mai prestigioasă din întreaga lume într-un anumit domeniu, dar dacă vă prezentaţi argumentele într-o manieră complet dezorganizată, ascultătorii vor ajunge la concluzia că nu ştiţi despre ce vorbiţi.

Cel mai uşor şi mai rapid mod prin care puteţi conferi valoare şi logică expunerii voastre este să numerotaţi punctele pe care le veţi discuta. „Sunt trei motive pentru care această dezbatere merită atenţia dumneavoastră. Primul este... al doilea este...” şi aşa mai departe. Această

numerotare lasă impresia de documentare, de prezentare a unor fapte certe, nu doar a unor opinii mai mult sau mai puţin autorizate, conferind astfel materialului expus mai multă credibilitate, în plus, ascultătorii au înţeles şi îşi amintesc subiectele abordate cu mai multă uşurinţă datorită expunerii lor atât de bine structurate.

Fiind membru al Asociaţiei Naţionale a Oratorilor şi un orator profesionist de peste cincisprezece ani, am învăţat că cel mai eficient mod de a transmite un mesaj este următorul: abordaţi un subiect, daţi un exemplu; abordaţi un subiect, daţi un exemplu! Exemplele au o misiune dublă. Publicul reţine exemplele, pe care le conectează apoi cu subiectele abordate, oferind în acelaşi timp dovezi concludente pentru temele expuse.

4. Veniţi în întâmpinarea dorinţelor semenilor voştri şi vorbiţi pe limba lor!

Evitaţi folosirea pronumelui personal „eu”, ca în exemplul: „Eu cred că un vestiar va fi benefic pentru angajaţii noştri”! Oamenii nu sunt dornici să facă anumite lucruri pentru că aşa vreţi voi; le fac pentru că aşa vor ei. Paul Harlan Collins ne oferă în lucrarea „Today’s Chuckle” câteva replici spirituale referitoare la modul în care părinţii pot pune în practică acest principiu: „Cea mai bună modalitate prin care îi puteţi convinge pe copiii voştri adolescenţi să cureţe drumul de acces spre şosea… este să le spuneţi că au voie să folosească maşina voastră” şi „Dacă vreţi să-i învăţaţi pe copii să socotească… daţi-le mereu alte sume ca bani de buzunar!”

Întrebaţi-vă ce este important pentru persoana pe care încercaţi să o convingeţi! Banii, siguranţa, reputaţia, statutul social, puterea? încercaţi să descoperiţi cum poate beneficia persoana în cauză de pe urma propunerii voastre, prezentându-i apoi toate aceste avantaje! Dacă acordă o importanţă deosebită reputaţiei sale de lider în domeniul său de activitate, scoateţi în evidenţă faptul că va fi prima persoană care va implementa această idee inovatoare, iar eforturile sale pionierești vor stabili standardul pentru anii ce vor veni!

5. Impulsionaţi-i să „încerce „*u/ei/e* voastre!

Ralph Waldo Emerson spunea: „Să ştii să sugerezi este marea artă a profesiei de învăţător”. Acelaşi lucru este valabil şi pentru arta de a convinge. Dacă îi constrângeţi pe oameni să perceapă înţelepciunea argumentelor voastre, s-ar putea să le respingă din start pentru simplul fapt că nu acceptă să le fie băgate pe gât. Trebuie, în schimb, să-i implicaţi activ în proiectele voastre, dându-le exemple sau punându-le întrebări, în aşa fel încât ***să vadă*** cu ochii lor ceea ce le ***spuneţi*** în cuvinte. În momentul în care vizualizează propunerea, ies din starea de pasivitate şi respingere adoptată până atunci, dornici fiind să treacă la acţiune.

ANULAŢI UN REFUZ CU AJUTORUL CELOR TREI „R”!

„Nu schimbaţi niciodată tactica de joc care v-a adus victoria, schimbaţi-o întotdeauna pe cea care v-a adus eşecul! „VINCE LOMBARDI, SR.

— Dacă mi-aş fi prezentat propunerea cu ajutorul acestor cinci principii – îmi spuse prietena mea, Shelley – probabil că aş fi câştigat. Acum mi-e teamă că este prea târziu şi trebuie să mă declar învinsă. Colegii mei nu-mi vor mai acorda încă o şansă, acum când m-au refuzat deja.

O problemă serioasă, într-adevăr! O dată ce oamenii au spus „Nu”, cazul este adesea închis. Cu toate acestea, puteţi redeschide un asemenea caz dacă aduceţi dovezi noi. Atrageţi-le atenţia asupra unui subiect nou, pe care nu l-aţi discutat la primele negocieri! îşi pot schimba astfel opinia, ajungând la o concluzie complet diferită. Se pot răzgândi, fără să-şi ştirbească reputaţia şi asta pentru că le-aţi oferit alte criterii pe care s-au putut baza în luarea noii decizii. Aşa cum ne sfătuieşte antrenorul de fotbal Vince Lombardi, dacă tactica iniţială de joc nu ne oferă victoria dorită, e timpul să încercăm altele noi.

Am sfătuit-o pe Shelley să încerce să-şi determine colegii să-şi schimbe opinia referitoare la propunerea ei, punând în practică cei Trei „R” Dacă aţi propus recent o idee şi aţi fost refuzaţi, luaţi-vă inima în dinţi şi ascultaţi-

mi sfatul! Puneţi la treabă cei Trei „R”!

Retragerea: încercaţi să ieşiţi din scenă cât mai frumos cu putinţă!

Nu trântiţi uşa în urma voastră, pentru că s-ar putea să vă doriţi s-o deschideţi din nou! Acceptaţi refuzul cu zâmbetul pe buze, pentru ca uşa să rămână în permanenţă deschisă pentru voi!

Reevaluarea: De ce v-au refuzat? Nu aţi ţinut seama de dorinţele lor?

Aţi uitat să scoateţi în evidenţă aspectele importante? Perfecţionaţi-vă temele care prezintă anumite puncte slabe şi aduceţi dovezi noi, irefutabile!

Reabordarea: Programaţi o nouă întâlnire, unde să introduceţi o remarcă preliminară, ca de exemplu: „Ştiu că am mai discutat despre acest subiect şi trebuie să specific faptul că sunt în posesia unor informaţii de o valoare incontestabilă, care aruncă o lumină complet nouă asupra situaţiei de faţă”. Expuneţi-vă apoi ideile cu ajutorul celor Cinci Principii ale Artei de a Convinge, dar şi cu ajutorul Cuvintelor Conciliante!

Shelley a reuşit în cele din urmă să obţină aprobarea propunerii ei – instalarea vestiarelor şi a duşurilor pentru femei – şi asta pentru că şi-a făcut temele cu stăruinţă. A contactat o asociaţie de fitness şi a obţinut informaţii referitoare la randamentul extraordinar pe care îl dau angajaţii care fac exerciţii în timpul orei de masă. A luat legătura cu alte companii, care i-au furnizat date valoroase despre compensaţiile băneşti pe care le-au primit pentru că au instalat vestiare şi duşuri pentru lucrători. Shelley a contracarat protestele colegilor ei legate de lipsa unui spaţiu corespunzător proiectului ei, demonstrând avantajele transformării unei săli de conferinţe în utilităţi de acest gen. M-a sunat mai târziu ca să-mi spună vestea cea mare, adăugând în final celebra replică a lui Yogi Berra, puţin modificată: „Se pare că piesa nu e gata până când nu a cântat soprana”.

CONVINGEŢI, NU CONSTRÂNGEŢI!

„În arta învăţării, metoda, nu conţinutul, este cheia

mesajului... ceea ce extragi, nu ceea ce pompezi. ***ASHLEY MONTAGU***

Un participant la unul dintre seminariile mele mi-a spus:

— Înţeleg toate principiile pe care ni le-aţi prezentat cu excepţia celui de-al cincilea. Cum putem să convingem pe cineva „să ne încerce" ideile?

O problemă, într-adevăr, spinoasă! Cum putem să convingem pe cineva să ne adopte ideile? Urmaţi sfatul lui Socrate, care spunea că oamenii îşi amintesc mult mai bine lucrurile pe care le-au învăţat singuri decât pe cele ce le-au fost impuse!

Metoda socratică de a transforma afirmaţiile în întrebări retorice este vitală pentru arta de a convinge. Aceasta este diferenţa dintre încercarea de a constrânge pe cineva să ia o hotărâre şi prezentarea ideilor într-o manieră provocatoare, care îi permite persoanei respective să-şi formeze o opinie şi să ia o hotărâre în acest sens. Puteţi anula rezistenţa oamenilor, implicându-i activ în proiectele voastre, cedându-le „locul şoferului" în loc să spuneţi, de exemplu: „Cred că angajatele noastre îşi doresc un vestiar, unde îşi pot schimba nestingherite hainele", întrebaţi: „Aţi vrea să ştiţi cum am putea să reducem costurile legate de concediile de boală şi de compensaţiile lucrătorilor, instalând vestiare pentru angajatele noastre?"

SPUNE-MI O POVESTE!

„Anecdotele sunt uneori cele mai bune instrumente ale adevărului, iar

- dacă sunt sugestive şi bine plasate – devin adesea mult mai puternice şi impresionante decât orice alt argument. „TYRONE EDWARDS

Întrebările şi poveştile de succes, presărate de detalii sensibilizatoare, reuşesc să atingă coardele rezonante ale ascultătorilor voştri. Chiar şi cei mai cârcotaşi dintre ei cedează atunci când aud o poveste interesantă, bine narată, în momentul în care devin interesaţi de rezultatul anecdotei, sunt dispuşi să vă pună ideile în practică.

Imaginile însoţite de cuvinte plastice şi sugestive au puterea de a transforma o realitate retorică într-o realitate personală.

Una dintre prietenele şi asociatele mele şi-a luat cu succes licenţa ca să devină agent imobiliar. După nenumărate prezentări de case şi imobile, Maria n-a reuşit să vândă nici măcar o singură casă. S-a dus apoi dezamăgită în biroul şefului ei, s-a prăbuşit pe un scaun şi a exclamat:

- Renunţ la meserie!

- Cum să renunţi? o întrebă el. Lucrezi în breasla asta doar de câteva luni.

- Am străbătut peste 4.000 de mile cu maşina – îi explică ea deprimată

- am lucrat cu sute de clienţi şi n-am reuşit să realizez absolut nimic. Am ajuns la concluzia că vechiul proverb „Poţi să duci un cal la adăpat, dar nu-l poţi obliga să bea" este cât se poate de adevărat.

- Maria – îi spuse şeful ei înţelept – nu trebuie să-l obligi să bea. Trebuie doar să-i provoci ***sete.***

În timpul cinei, am discutat împreună cu Maria cum poate să pună în aplicare cele Cinci Principii ale Artei de a Convinge, cât şi pe cei Trei „R" (retragerea, reevaluarea, reabordarea) în cariera ei de agent imobiliar, întrebările şi poveştile joacă acum un rol extrem de important în profesia sa. „Nu este aceasta o zonă extraordinară?" spune ea acum în loc de: „Îmi place acest cartier al oraşului" sau „Cine va locui în această cameră – Tina sau Dolores?" în loc de: „Cred că aceasta este o cameră frumoasă" Ea îi roagă pe actualii sau foştii rezidenţi ai unei case să depene amintiri legate de locuinţa lor pentru a o putea personaliza în faţa clienţilor ei. Nu cred că mai este nevoie să spun că – astfel – a obţinut un succes mult mai mare, pentru că, în acest fel, ea le provoacă clienţilor o sete arzătoare, fără să-i oblige însă să bea apă.

PLAN DE ACŢIUNE

Copiii voştri dau o petrecere de sfârşit de vacanţă şi – pentru că sunt cu toţii plini de energie – fac nenumărate

năzbâtii. Le spuneţi de câteva ori să se potolească, dar ei continuă să facă prostii. Cum îi convingeţi să se linişească?

CUVINTE CONCILIANTE

Vă gândiţi cu atenţie ce-ar trebui să le spuneţi ca să fiţi cât mai convingători.

„Cum pot să-i conving că acest lucru este spre binele lor?”

Vă convingeţi de faptul că este un lucru important şi nu foarte greu de realizat.

„Copiii, vă rog să vă aşezaţi în jurul mesei şi să fiţi puţin atenţi la mine! Trebuie să vă spun ceva foarte important”.

Le povestiţi o istorioară menită să le demonstreze de ce este în interesul lor să se linişească. *„Ştiţi ce i s-a întâmplat lui Kevin anul trecut? Alerga şi a alunecat dintr-odată...”*

Îi întrebaţi dacă au înţeles ce doriţi de la ei şi dacă sunt de acord să respecte „condiţiile contractuale”.

„Dacă vreţi să înotaţi în piscină, care sunt regulile pe care trebuie să le urmaţii”.

CUVINTE CONFLICTUALE

Ţipaţi la ei şi îi avertizaţi că vă aflaţi la capătul răbdării.

f>acă nu vă potoliţi, vă dau pe toţi afară şi pun capăt petrecerii”.

Vă spuneţi că eforturile voastre sunt în zadar.

Nu au de gând să mă asculte. Sunt atât de neastâmpăraţi că nu l-ar asculta nici pe Attila, hunul.

Preluaţi controlul asupra situaţiei şi le explicaţi de ce trebuie să se linişească.

Măi, copii, o să vă răniţi. Am muncit pe rupte ca să organizăm o petrecere frumoasă, iar voi nu faceţi altceva decât să o distrugeţi”.

Încheiaţi, ţinându-le o predică despre importanţa sănătăţii şi a siguranţei celor prezenţi.

„Cred că nu e cazul să vă mai spun încă o dată acest lucru.

Aţi înţeles?”

„CHIAR ŞI CÂINII CEI MAI PRIETENOŞI GĂSESC DIN CÂND ÎN CÂND MOTIVE CA SĂ-ŞI ARATE COLŢII”.

Din învăţăturile Artei Conversaţiei Fu **– Capitolul 26 –**

Eliberaţi-vă din braţele oamenilor agresivi!

Ce faceţi dacă puneţi în aplicare toate aceste strategii, dar niciuna nu dă roadele scontate? Probabil că aveţi de-a face cu un individ agresiv prin excelenţă, care necăjeşte oamenii cu intenţie şi bună ştiinţă.

Evitarea indivizilor care abuzează cu premeditare de semenii lor este cea mai bună politică pe care trebuie să o abordaţi. Proverbul 15: 18 din Biblie ne sfătuieşte „Să ne ferim de oamenii mânioşi şi irascibili ca să nu devenim asemenea lor şi să ne punem sufletul în pericol”. În realitate, acest lucru nu este întotdeauna posibil. Dacă lucraţi, trăiţi sau aveţi de-a face cu persoane care folosesc în mod deliberat agresiunea pentru a-şi impune voinţa sau pentru a vă controla, atunci acest capitol vă este destinat.

NEVINOVAT SAU PREMEDITAT?

„Cruzimea izvorăşte din slăbiciune şi dintr-o inimă împietrită”.

SENECA

Toate strategiile prezentate până acum de *Arta Conversaţiei Tongue Fu!* au dat de cele mai multe ori roadele scontate. Sunt convinsă că 90%

din comportamentul dificil este pur întâmplător, rezultatul unui eveniment care i-a provocat unei persoane multă tristeţe şi suferinţă. Dacă interacţionaţi cu aceşti oameni cu multă diplomaţie şi sensibilitate, puteţi rezolva situaţia pe cale amiabilă. Celălalt procent de 10% din comportamentul dificil este premeditat, nu nevinovat. Aceşti indivizi necesită un tratament special, pentru că acţionează adesea ilogic şi nu răspund la vocea raţiunii.

Dar cum vă puteţi da seama dacă un străin este o

brută din naştere sau doar un individ copleşit de supărare? Probabil că cel de al şaselea simţ vă va da de ştire. Unii oameni nu par prea sociabili, dar vă veţi da seama – fără îndoială – dacă este vorba sau nu de nişte evenimente nefericite, care au dat naştere unei furtuni răvăşitoare ce distruge totul în calea ei. În acest caz, veţi avea parte de o reacţie umană. Şi poate exista chiar o cale de reconciliere.

Pe de altă parte, oamenii care caută permanent gâlceava fac tot ce le stă în putinţă ca să-şi atingă scopul. Trădează prin întreaga lor fiinţă o răutate rar întâlnită şi încearcă prin toate mijloacele pe care le au la dispoziţie să vă calce în picioare pentru a-şi demonstra superioritatea. Suferinţa voastră va fi bucuria lor, motiv pentru care vor depune toate eforturile ca să vă rănească.

COMPORTAMENTUL LOR ESTE PREMEDITAT ŞI/SAU

PERICULOS?

„Este dificil să te convingi de superioritatea unei persoane dacă aceasta nu te face să suferi într-o măsură mai mare sau mai mică.

MAX RAD ÎN

Vom discuta în paginile ce urmează despre modul în care trebuie să-i abordaţi pe oamenii arţăgoşi şi mânioşi din fire. Trebuie să discutăm în primul rând despre procentul de 10% dintre aceştia, care sunt patologici. Aceşti indivizi sunt atât de violenţi încât calcă peste cadavre fără nicio urmă de regret. Este posibil ca în copilărie să fi suferit abuzuri atât de cumplite încât acum să nu le mai pese de suferinţa pe care o provoacă la rândul lor semenilor. În această categorie se încadrează violatorii, criminalii şi oamenii care suferă de diverse tulburări mintale. Indiciile care vă pot sugera că aveţi de-a face cu un om drogat, de exemplu, sunt pupilele dilatate, privirea pierdută sau – dimpotrivă – sălbatică, ochii care se învârt în orbite, înfăţişarea neglijentă, stângăcia pronunţată şi vorbirea complet lipsită de logică.

Evitaţi – pe cât vă stă în putinţă – această grupare extrem de periculoasă! Dacă aveţi ghinionul să vă întâlniţi

cu un gangster, întrebaţi-vă dacă merită să vă riscaţi viaţa înfruntându-l! Dacă mergeţi pe o stradă acoperită de gheaţă şi zăpadă şi o ceată de copii neastâmpăraţi vă loveşte cu bulgări, întrebaţi-vă dacă merită să vă puneţi în pericol sănătatea alergând după ei! Dacă cineva vă fură locul de parcare şi apoi vă înjură, întrebaţi-vă dacă are vreun rost să-i răspundeţi cu aceeaşi monedă!

În lumea de astăzi, atât de violentă, în care atacurile fizice şi armate din partea unor oameni străini au devenit nişte lucruri la ordinea zilei, adoptarea unei atitudini pacifiste nu este o dovadă de slăbiciune, ci de înţelepciune. Este mai bine să vă sacrificaţi mândria decât viaţa. Alegându-vă cu grijă luptele pe care trebuie să le duceţi în viaţă, puteţi pune în balanţă anumite evenimente (cum ar fi, de exemplu, cele descrise mai sus) şi să apreciaţi dacă merită sau nu să aveţi o confruntare directă cu persoanele respective, punându-vă în pericol sănătatea sau chiar viaţa.

INDIVIZII VIOLENŢI TREBUIE TRAŞI LA RĂSPUNDERE PENTRU FAPTELE LOR

„Ceea ce acceptăm, transmitem mai departe generaţiilor viitoare.

AUTOR ANONIM

Dacă aveţi un partener care suferă de violenţă cronică, vă sfătuiesc să cumpăraţi cartea Patriciei Evans – „The Verbally Abusive Relationship: How to Recognize It and How to Respond”. Aşa cum evidenţiază autoarea:

„Abuzul verbal este un instrument de subjugare a altor persoane. Este un soi de biciuire, care însă nu lasă urme fizice, dar este la fel de dureroasă. Din cauza dorinţei sale de a domina, individul violent este obligat să nege percepţiile, experienţa, valorile, realizările şi planurile semenilor lui, pentru a le anula realitatea. Abuzul verbal poate fi confuz, subtil şi imprevizibil… dar este fără îndoială înşelător, pentru că victima devine atât de bulversată, condiţionată şi tulburată încât nici măcar nu mai poate înţelege gravitatea suferinţei provocate”.

Această carte vă oferă nişte metode practice prin

care puteţi stabili anumite limite, protejându-vă astfel drepturile, în aşa fel încât să nu mai fiţi nevoiţi să acceptaţi replici jignitoare sau defăimătoare.

TU *VERSUS* EU

„Puteţi uşor să cădeţi în nas, dar tot aşa de bine puteţi să cădeţi pe spate. JAMES THURBER

Psihologii care studiază problemele comportamentale au descoperit că indivizii violenţi adoptă şi îşi menţin comportamentul violent atâta timp cât nu au nicio restricţie. Ei nu se consideră responsabili pentru faptele lor – alţii trebuie să le atragă atenţia asupra acestui lucru. Cum le atragem atenţia acestor oameni arţăgoşi asupra comportamentului lor nociv? Folosind pronumele personal „7V Mulţi experţi în arta elocinţei subliniază importanţa folosirii pronumelui personal „w” atunci când trebuie să vă exprimaţi sentimentele. Trebuie să spuneţi, de exemplu: „Nu-mi place tonul pe care îl foloseşti” sau „*Eu* sunt dezamăgită pentru că ai uitat de întâlnirea noastră” în situaţii normale, este firesc să vă exprimaţi sentimentele, fără să aruncaţi vina asupra altcuiva pentru trăirile voastre.

Din păcate însă afirmaţiile care debutează cu pronumele „w” sau „M/e” nu dau rezultate pozitive în cazul indivizilor agresivi. Dacă spuneţi: „Mie nu-mi place modul în care mă tratezi”, vă vor răspunde cu o replică usturătoare, de genul: „Asta e problema ta” Puteţi înţelege din atitudinea lor un lucru cât se poate de evident: „Dacă nu-ţi place tonul pe care îl folosesc… mi-este pur şi simplu indiferent!” Sau vor declanşa un atac şi mai vehement, menit să vă dezarmeze în totalitate: „Nu mai face atâta caz pentru întâlnirea noastră!”

Exprimaţi-vă, aşadar, dorinţele sau nemulţumirile folosind pronumele „7 w” ca să-i faceţi responsabili pentru faptele lor reprobabile! „Trebuie ca *tu* să mi te adresezi cu foarte mult respect!” sau „De acum încolo, trebuie ca *tu* să mă suni dacă n-ai de gând să vii la întâlnire!”

A INTERIORIZA *VERSUS* A INIŢIA

„Una dintre problemele mele cele mai spinoase este

faptul că interiorizez totul. Nu pot să dau frâu liber mâniei. În interiorul meu creşte o tumoare.

WOODY ALLEN

Acest concept al iniţierii unei acţiuni în locul interiorizării este unul dintre cele mai importante concepte pe care le-am învăţat în anii în care am studiat, am vorbit şi am scris despre acest subiect. Aproape de fiecare dată când ating această temă în cadrul seminariilor mele, oamenii mă abordează în timpul pauzei ca să-mi povestească despre abuzurile la care au fost supuşi de-a lungul timpului. Îmi este realmente milă de aceste persoane, înzestrate cu o inimă extraordinar de generoasă, care fac tot ce le stă în putinţă ca să-şi mulţumească semenii, ca în final să fie jignite sau abuzate de o brută fără scrupule. Se simt distruse de această nedreptate cumplită şi mâniate totodată pentru că trebuie să îndure un tratament atât de agresiv. Continuă să creadă însă că – dacă nu vor depune armele la primele eşecuri – loialitatea, eforturile şi generozitatea lor vor fi în cele din urmă recunoscute şi răsplătite.

Aceşti indivizi cu sufletele rănite împărtăşesc cu toţii o trăsătură comună. Ei şi-au interiorizat mânia, preferând să sufere în tăcere. Când îi întreb dacă au încercat să îndrepte cumva situaţia critică în care se aflau, vărsându-şi amarul în faţa călăilor lor, răspunsul este aproape întotdeauna unul negativ. Se tem că – dacă spun vreun cuvânt despre suferinţa lor – exploatatorul va deveni şi mai agresiv.

Îi sfătuiesc să pună în practică strategia pronumelui personal „Tu” La început, va stârni puţine tunete şi fulgere, dar este singurul mod prin care le puteţi atrage atenţia călăilor voştri asupra comportamentului lor nociv. Este modalitatea ideală prin care pot fi traşi la răspundere pentru dezinteresul şi cruzimea manifestate faţă de cei din jurul lor. De exemplu, trebuie să înlocuiască tonul tânguitor cu care rostesc replici de genul: „Am atâta treabă de făcut, încât nu cred că o voi mai termina vreodată” (la care pot primi un răspuns acid, precum: „Poţi

să munceşti toată noaptea”) cu un ton ferm, imposibil de contrazis: „Sunt prea multe proiecte; nu le pot termina pe toate astăzi. Care dintre ele constituie o prioritate şi care pot aştepta până mâine?”

În loc să spuneţi cu un glas pierit: „Nu cred că este drept ca Barry să obţină promovarea” (care ar putea da naştere unui răspuns de genul: „Dar cine a spus că viaţa e dreaptă?”), spuneţi cu fermitate: „Ai promis că mă promovezi la sfârşitul trimestrului şi cred că trebuie să onorezi promisiunea”! în loc de: „Nu cred că este corect să chiuleşti de la serviciu şi să mă obligi pe mine să te acopăr”, spuneţi: „Trebuie să ajungi la serviciu la timp ca să fii aici la întâlnirile de la ora 1”!

URA ESTE O BOALĂ

„La fel precum cancerul nedepistat, ura macină încetul cu încetul personalitatea umană, distrugându-i unitatea vitală.

MARTIN LUTHER KING, JR.

Ura îndreptată împotriva unui exploatator nu serveşte nici unui scop nobil. „Problema curselor de şobolani” – spunea Lily Tomlin – „este aceea că – deşi reuşeşti să câştigi cursa – rămâi tot un şobolan”. Preluaţi controlul asupra sănătăţii, fericirii şi liniştii voastre sufleteşti şi nu vă lăsaţi atraşi într-o cursă de şobolani! Cântăriţi bine lucrurile în balanţă, urmând criteriile pe care vi le-am oferit în acest sens, ca să vedeţi dacă este prudent sau nu să vă înfruntaţi călăul!

Un prieten al meu a fost repartizat în cadrul unei echipe de control, conduse de un individ extrem de irascibil. Les şi-a respectat întotdeauna superiorii din armată, considerându-i adevărate modele de integritate, dar acest individ era – fără îndoială – greu de suportat pentru tiradele cumplite pe care le revărsa asupra personalului său. Les trebuia să lucreze cu acest căpcăun timp de câteva săptămâni şi ştia că trebuia să decidă de la bun început dacă avea sau nu să-i accepte abuzurile verbale. Merita oare să-şi pună în pericol cariera militară de 27 de ani ca să-l înfrunte, dacă se ajungea la asta? Les a

pus în balanţă consecinţele şi a luat o hotărâre.

Sosi şi ziua marii confruntări. Les intră în biroul ofiţerului, se prezentă, îşi scoase hărţile şi îşi începu expunerea. Nici nu-şi termină bine primele puncte ale prezentării, că superiorul său îl întrerupse brusc şi – cu o privire beligerantă – începu să-l facă cu ou şi cu oţet. Les lăsă precauţia deoparte, se întoarse spre ofiţer şi îi spuse pe un ton intransigent:

- Domnule, dacă aveţi întrebări referitoare la expunerea mea, dacă aveţi comentarii constructive legate de misiunea noastră, sunt gata să le ascult. DAR NU SUNT SUB NICIO FORMĂ DISPUS SĂ VĂ ASCULT JIGNIRILE.

Apoi îşi continuă explicaţiile referitoare la procedurile militare fără să mai fie vreodată întrerupt.

Şi acum – aşa cum ar spune celebrul moderator de radio Paul Harvey – probabil că vreţi să aflaţi „restul poveştii”. Les, personajul povestirii noastre, este soţul meu. Câteva luni după acest incident, ne-am dus la un concert care se ţinea în aer liber. În timp ce aşteptam la rând, un bărbat s-a apropiat de mine, m-a studiat îndelung cu privirea şi mi-a spus pe un ton arţăgos:

- Ai un bărbat de milioane.

Fără să ştiu cine era, l-am aprobat.

- Aveţi dreptate. Iar eu sunt preşedintele fan clubului înfiinţat pentru el.

Bărbatul n-a fost deloc mulţumit de răspunsul meu. S-a apropiat şi mai mult de mine şi a continuat pe acelaşi ton arţăgos:

- AM SPUS CĂ AI UN BĂRBAT DE MILIOANE.

Apoi, s-a întors brusc cu spatele şi a dispărut în mulţime.

M-am întors spre Les la timp ca să surprind pe chipul său o expresie de uimire covârşitoare.

- Cine era individul? l-am întrebat eu.

- Amiralul, îmi răspunse el, încă nevenindu-i să creadă ce se întâmplase.

INDIVIZII AGRESIVI ÎI RESPECTĂ NUMAI PE CEI CE SPUN „AJUNGE!”

„Oamenii ne tratează uneori aşa cum ne tratează nu din cauza modului lor de a fi, ci din cauza modului nostru de a fi.

DIN ÎNVĂŢĂTURILE ARTEI CONVERSAŢIEI FU

Oamenii agresivi împing lucrurile la maxim în încercarea de a vă testa limita răbdării. Ei vor să vadă din ce sunt plămădiţi semenii lor. Într-un mod pervers, aceşti indivizi îi admiră numai pe cei ce spun: „N-ai şanse să-ţi atingi scopurile”.

Pentru un individ violent, tăcerea este echivalentul acceptării. Întoarcerea celuilalt obraz – în speranţa că atacatorii verbali îşi vor veni în cele din urmă în fire, îşi vor recunoaşte greşelile, îşi vor cere scuze şi vă vor trata cu mai mult respect – este un gest naiv. Încercarea de a apela la bunul simţ al unei persoane de acest gen nu va da niciodată rezultatele scontate; poate că nici nu ştie ce înseamnă bunul simţ.

Deşi vine în contradicţie cu metodele voastre de abordare a oamenilor, o ofensivă adecvată este uneori cea mai bună defensivă pe care o puteţi aplica în cazul personalităţilor agresive.

Povestea lui Les a fost adesea însoţită de comentarii de genul: „Şi eu am lucrat cu o persoană ca aceea” sau „Şi eu am fost căsătorită cu o brută ca cea din povestirea dumneavoastră”. Oamenii mi-au spus apoi că se săturaseră să mai îndure atâta nefericire, dându-le în cele din urmă agresorilor lor un avertisment sau un ultimatum, ceea ce a dus la încetarea definitivă a jignirilor şi insultelor. Nu le venea să creadă că putea fi atât de „uşor” să pună capăt violenţei verbale pe care o suportaseră luni sau chiar ani de zile. Unii participanţi mi-au mărturisit că opresorii lor au început să-i privească cu oarecare respect, spunându-le altora: „Aia, nu mai e dispusă să accepte toate prostiile!”

Participanţii mi se plâng uneori de faptul că nu pot face nimic ca să schimbe anumite situaţii neplăcute de la serviciu, pentru că persoana care îi exploatează deţine controlul asupra carierei lor, iar cea mai uşoară încercare de împotrivire i-ar putea costa slujba. Aş vrea să vă

povestesc istoria unei secretare, care se afla în prima ei zi de muncă în momentul în care şeful se năpusti în biroul ei şi începu să ţipe la ea pentru o chestiune lipsită de importanţă. Eroina noastră se ridică în picioare, îi arătă uşa cu degetul şi îi spuse:

— Nimeni nu-mi vorbeşte mie în felul acesta!

El părăsi biroul imediat şi de atunci – în toţi cei 25 de ani de colaborare – a tratat-o într-o manieră ireproşabilă.

În concluzie, nu trebuie să înţelegeţi că minimalizez traumele pe care le pot provoca indivizii violenţi şi, în niciun caz, nu vreau să insinuez că toate confruntările cu atacatorii verbali se pot sfârşi într-un mod fericit ca în cazul lui Les sau al secretarei din povestea noastră. Ce vreau să scot în evidenţă este faptul că aveţi cu toţii posibilitatea de a alege. În loc să acceptaţi abuzurile de tot felul şi să suferiţi în tăcere, luaţi în calcul factorii de risc, apăraţi-vă drepturile, stabiliţi anumite hotare pe care nimeni nu are dreptul să le depăşească şi treceţi la acţiune pentru a fi trataţi aşa cum doriţi şi meritaţi!

PLAN DE ACŢIUNE

Fratele mai mare obişnuia să vă tachineze când eraţi copii şi nu a renunţat la acest obicei nici acum, când aţi devenit adulţi. Vă umileşte frecvent în faţa altor oameni. N-aţi luat niciodată atitudine, pentru că aţi fost întotdeauna intimidaţi de personalitatea lui puternică şi nici n-aţi vrut să recurgeţi la aceleaşi tactici folosite de el, dar v-aţi săturat. Ce faceţi în acest caz?

CUVINTE
CONCILIANTE

Cântăriţi cu grijă lucrurile înainte de a-l înfrunta ca să ştiţi cu certitudine care sunt consecinţele acţiunilor voastre., *Nu este un lucru lipsit de importanţă şi, în plus, durează de prea mult timp.*

Folosiţi pronumele „7 w” pentru a-l face responsabil pentru comportamentul său reprobabil.

*„Trebuie ca **tu** să începi să mă tratezi cu respect de azi înainte.*

Îi explicaţi că nu mai aveţi de gând să-i toleraţi

comportamentul. Îi subliniaţi lucrurile care trebuie să se schimbe de acum înainte.

jţi vei păstra comentariile negative pentru tine sau nu vei mai avea ce căuta în casa asta.

CUVINTE

CONFLICTUALE

Data viitoare, când vă va defăima, vă veţi răzbuna cu vârf şi îndesat.

M-am săturat până peste cap de jignirile tale nejustificate!"

Folosiţi pronumele *Eu* „ca să-i aduceţi la cunoştinţă nemulţumirile şi dezgustul pe care îl simţiţi faţă de el.

f) e când aveam 5 ani, am fost nevoit să-ţi ascult ineptiile pe care le spuneai şi continui să le spui despre mine.

Fratele vostru începe să se distreze pe seama sentimentelor şi tristeţii voastre.

„Te urăsc pentru că niciodată nu mă iei în serios. Aş vrea să te fac o dată pentru totdeauna să înţelegi cât de tare sufăr din cauza comportamentului tău cumplită

„DACĂ AŢI SUFERIT O NEDREPTATE, NU ÎNSEAMNĂ NIMIC... ATÂTA TIMP CÂT NU O DAŢI UITĂRII".

Confucius

— Capitolul 27 –

Oferiţi oamenilor o a doua şansă!

Aţi vrea să ştiţi cum vă puteţi elibera sufletul din ghearele ranchiunei?

Această idee este rezultatul unei năzbâtii comise de fiul meu, Andrew, în vârstă de 8 ani, care acum câţiva ani ne-a transformat peretele din hol într-o adevărată pictură murală. După ce şi-a terminat „opera de artă", a venit la mine cu o înfăţişare vădit spăsită pentru a se asigura că avea să fie iertat şi iubit în continuare. Ridică în cele din urmă privirea spre mine şi întrebă cu o inocenţă şi o candoare cărora nu le puteai rezista prea mult timp:

— Mami, mai poţi să-mi dar a doua şansă?

Aceste cuvinte atât de simple au devenit o tradiţie în

casa noastră – şi poate că vor deveni o tradiţie în căminul vostru.

Când trăiţi şi lucraţi alături de oameni, lucrurile o mai iau din când în când razna. Aceştia îşi pierd adesea cumpătul, spun lucruri pe care apoi le regretă, cad pradă furiei inexplicabile şi au zile mai bune sau mai proaste. Dacă nu aveţi la îndemână un instrument verbal ca să puneţi capăt acestor conflicte, pe care apoi să le ignoraţi complet, sfârşiţi prin a retrăi la nesfârşit o poveste dureroasă şi nocivă. Ajungeţi să vă amintiţi şi să povestiţi cu durere lucruri care s-au petrecut cu mai multe săptămâni, luni sau chiar ani în urmă. „Suferinţa îmbătrâneşte prefăcându-se în mânie”, spune cu elocvenţă autorul David Viscott. Aceste necazuri aduse mereu în actualitate înlocuiesc dragostea sau respectul pe care le-aţi resimţi în mod normal faţă de o persoană, provocând o suferinţă *tacită, tainică şi adâncă.*

PUNEŢI CAPĂT TUTUROR CONFLICTELOR!

*„Călătoria mea prin viaţă este una singură. Dacă pot face, aşadar, un gest frumos pentru semenii mei sau pot lăsa în urma mea o amintire de neşters, datorate unei fapte pline de generozitate, lăsaţi-mă pe loc s-o înfăptuiesc, căci nu-mi pot îngădui a o neglija sau a o amâna! O altă călătorie nu-mi mai este vreodată hărăzită. „**WILLIAM PENN***

Pentru liniştea voastră sufletească, dar şi pentru cea a semenilor voştri, eliberaţi-vă din labirintul unor suferinţe inutile înainte ca ele să vă facă pe veci prizonierii lor! încetaţi răfuielile dureroase şi oferiţi-le oamenilor o a doua şansă!

Câteva săptămâni mai târziu după aventura artistică a lui Andrew, trebuia să plec dis-de-dimineaţă ca să prind avionul din Maui spre Honolulu. Le-am spus băieţilor că era timpul să plecăm, dar n-am primit niciun răspuns. I-am găsit în curte, jucându-se cu câinele vecinilor. Nu se puteau duce la şcoală plini de păr de câine şi murdari de noroi, aşa că i-am chemat imediat înăuntru ca să-şi schimbe hainele, în timp ce mă uitam cu disperare la ceas.

Când am scos maşina pe şosea, Tom a început să strige:

— Stai puţin! Mi-am uitat rucsacul!

Până când şi-a recuperat rucsacul şi s-a urcat din nou în maşină, timpul trecuse cu o viteză ameţitoare şi acum mă aflam în întârziere. Am condus ca o nebună, pentru că nu-mi puteam permite să pierd avionul. Am ajuns la şcoală, am frânat, i-am debarcat pe copii şi apoi am pornit maşina în trombă. Am prins avionul pe muchie de cuţit.

În seara aceea, în drum spre casă, avionul a trecut printr-o furtună puternică, ce-l zgâlţâia din toate părţile. Nu ştiam dacă aveam să supravieţuim, de aceea prin minte îmi treceau numai lucruri sumbre şi dureroase. Dar ceea ce îmi provoca cea mai mare suferinţă era faptul că ultima imagine pe care o vor avea băieţii mei va fi cea din dimineaţa aceea, când le vorbisem numai la imperativ, uneori chiar pe un ton răstit, plin de furie.

Aşa cum se întâmplă de obicei în situaţii de acest gen, am trăit o experienţă unică, în care Dumnezeu şi-a făcut simţită prezenţa şi atunci am încheiat un pact cu El. Am jurat că – dacă ne va ajuta să scăpăm cu viaţă – nu mă voi mai despărţi niciodată în grabă de familia mea, ci voi profita de fiecare clipă în parte pentru a le arăta dragostea mea neţărmurită. Am aterizat în cele din urmă în siguranţă, dar atingerea morţii ne-a modelat pentru totdeauna viaţa şi momentele în care ne luăm „la revedere” unii de la alţii.

Există persoane în viaţa voastră de care v-aţi despărţit în termeni nu tocmai prietenoşi? Aţi jurat să nu-i cereţi niciodată iertare, pentru că este vina ei? Mândria prostească v-a împiedicat să luaţi din nou legătura cu persoana respectivă? Aţi încercat să ridicaţi receptorul ca să o sunaţi, dar apoi l-aţi pus din nou în furcă, pentru că nu puteţi să o iertaţi pentru faptele sau cuvintele sale pline de cruzime?

RENUNŢAŢI LA VECHILE DUŞMĂNII!

„Mândria merge înaintea pieirii şi trufia merge înaintea căderii.

PROVERBE BIBLICE 16: 18

Să fim cinstiţi! Undeva în adâncul sufletului credeţi că într-o bună zi vă veţi împăca? Dacă nu veţi mai avea această şansă? Dacă între timp vi se va întâmpla ceva – vouă sau persoanei respective – şi nu veţi mai avea niciodată posibilitatea să îndreptaţi lucrurile?

„Prieteniile trebuie mereu «reparate»”, spune Samuel Butler. Filosofia după care se ghidează Arta Conversaţiei Fu este aceea de a aprecia prieteniile la justa lor valoare şi de „a le repara” pe cele „stricate” *acum,* nu într-o bună zi din viitor. Nu mai staţi pe gânduri şi nici nu mai aşteptaţi să vă întâlniţi cândva în viitor, căci acest lucru s-ar putea să nu se mai întâmple niciodată! Ultimele cuvinte pe care le-a rostit Henry David Thoreau sunt extrem de elocvente: „Părăsesc această lume fără niciun regret”. Oare aţi putea spune acelaşi lucru? Dacă o neînţelegere a generat distrugerea unei prietenii, renunţaţi la convingerea că aveţi dreptate şi urmaţi înţelepciunea proverbului care spune: „Cele rele să se spele, cele bune să se adune”!

FIŢI CEEA CE VĂ DORIŢI SĂ FIE LUMEA ÎNTREAGĂ!

„Dacă vedeţi o problemă, este a voastră. Dacă însă credeţi că cineva trebuie să o rezolve, amintiţi-vă că puteţi tot aşa de bine să fiţi acest cineva.

CENTRUL BUDDHISMULUI ZEN

Nu-i aşa că vă spuneţi în sinea voastră „Dar el/ea este cel/cea vinovat/ă?” întrebaţi-vă în schimb dacă acest comportament vă salvează mândria sau prietenia! Martin Luther King, Jr., ne atrăgea atenţia asupra faptului că „Vechea legea a Talionului – ochi pentru ochi şi dinte pentru dinte – lasă foarte mulţi orbi şi ştirbi în urma sa” Renunţaţi la orgoliu şi oferiţi primii ramura de măslin! Temperamentul este cel care provoacă cele mai multe necazuri; orgoliul este însă cel care îi împiedică pe oameni să găsească o soluţie amiabilă pentru aceste necazuri.

„Modelarea caracterului unei persoane” – spune Anne Frank – „depinde de ea însăşi”. Modelaţi-vă

caracterul în aşa fel încât să deveniţi o persoană spirituală, nu duşmănoasă şi răzbunătoare! „Hai să nu mai ţinem seama de ce s-a întâmplat! Hai să fim din nou surori, fraţi, prieteni! Să ne acordăm a doua şansă!” – aceasta este cheia vieţii şi a prieteniei.

O participantă la seminariile mele mi-a mărturisit că această idee a ajutat-o să ia din nou legătura cu cele două surori ale ei, cu care nu mai vorbea de zece ani. Este o poveste cât se poate de familiară.

— Părinţii noştri nu au lăsat niciun testament. Surorile mele mai mari au început să se certe pentru avere, împărţind-o după bunul lor plac. Eu m-am retras din această „afacere”, dar m-au anunţat că aveau de gând să vândă casa părinţilor noştri. Trebuia cu orice preţ să le împiedic, pentru că bătrânii noştri trăiseră în casa aceea mai mult de 40 de ani. Aşa că ne-am angajat fiecare câte un avocat ca să ne apere interesele. Doi ani ne-am judecat pentru împărţirea corectă a proprietăţii. În cele din urmă, am ajuns să vorbim numai prin intermediul avocaţilor. Povestea pe care ne-aţi spus-o referitoare la experienţa înfricoşătoare pe care aţi trăit-o în avion şi gândurile cumplite că nu o să vă mai vedeţi niciodată copiii m-au făcut să înţeleg că acelaşi lucru ni s-ar putea întâmpla şi mie, şi surorilor mele şi nu vom mai avea niciodată şansa să reparăm greşelile trecutului. În seara în care am ajuns acasă, după terminarea seminarului dumneavoastră, mi-am sunat ambele surori şi – după ce m-am prezentat – le-am rugat pe un ton ferm să nu închidă receptorul. Le-am întrebat dacă nu puteam să renunţăm la vechile duşmănii din trecut pentru a fi din nou o familie fericită. Datorită povestirii dumneavoastră, am refăcut legăturile rupte atâta amar de vreme.

RELAŢIILE CU SEMENII VOŞTRI NU TREBUIE SĂ ÎNDURE POVARA REGRETELOR

„Regretele provocate de lucrurile pe care le-am făcut pot fi ostoite de trecerea timpului; regretele provocate însă de lucrurile pe care nu le-am făcut nu pot fi nicicând domolite.

SYDNEYJ. HARRIS, ZIARIST AMERICAN

V-aţi certat de curând cu o rudă sau cu un prieten apropiat? Sau aţi fost atât de ocupaţi încât nu aţi avut timp să luaţi masa împreună aşa cum aţi plănuit cu mult timp în urmă? Nu mai staţi pe gânduri!

Tatăl meu a murit în timp ce scriam acest capitol.

Cu câteva săptămâni înainte, ne-am întâlnit cu toţii în California. Pentru prima dată după ani şi ani, toţi copiii şi nepoţii părinţilor mei s-au reunit pentru a petrece Crăciunul împreună. Îmi aduc aminte de tata cum le împărţea daruri nepoţilor lui, preschimbat în Moş Crăciun. Zilele acelea petrecute împreună au fost un dar ceresc. Am explorat Golful Morro, ne-am plimbat cu caii printre dunele de nisip şi am vorbit cu tata ore în şir. A profitat de această ocazie ca să-mi mărturisească mândria pe care o simţea pentru că era înconjurat de toţi cei dragi inimii lui.

Când ne-am întors în Hawaii, mi-am promis să-i scriu o scrisoare în care să-i spun cât de bine ne-am simţit cu toţii. Voiam să-l asigur de dragostea şi recunoştinţa noastră pentru efortul pe care îl depusese ca totul să iasă perfect. M-am gândit de mai multe ori să scriu scrisoarea aceea, dar eram mereu prinsă în alte activităţi. N-am reuşit niciodată să-i trimit scrisoarea de mulţumire.

Apoi am primit telefonul prin care mă anunţau că tata a murit. Ca să-i aduc un ultim omagiu, am făcut o plimbare lungă, solitară, pe malul mării. Mintea mi-a zburat în zilele copilăriei, adolescenţei şi tinereţii mele şi m-am gândit cu duioşie la tot ce făcuse şi însemna tata *pentru mine.* Şi atunci i-am trimis scrisoarea prin mesagerii-îngeri.

Cine merită în viaţa voastră o scrisoare de mulţumire? Ce relaţie trebuie „reparată”? „împăcarea trebuie să înceapă de la rădăcina ierbii” – spune M. Scott Peck. „Trebuie să înceapă cu voi înşivă”. Nu o mai amânaţi nicio clipă! Rezervaţi-vă cinci minute din timpul vostru preţios ca să daţi telefon unui prieten sau ca să scrieţi o scrisoare de mulţumire! Nu veţi regreta că aţi făcut-o; veţi regreta că *nu aţi făcut-o.*

PLAN DE ACŢIUNE

Prietena voastră cea mai bună se mută într-un apartament nou şi vă roagă să-i împrumutaţi camioneta. Acceptaţi să i-o daţi în weekend ca să-şi transporte lucrurile, dar uită să o încuie şi maşina vă este furată. Prietena voastră are asigurare şi este extrem de conciliantă, dar este nevoie de câteva săptămâni pentru îndeplinirea tuturor formalităţilor ca maşina să poată fi înlocuită. Cum procedaţi în această situaţie?

CUVINTE CONCILIANTE

Vă opriţi la timp cuvintele mânioase care vă stau pe buze pentru ca mai târziu să nu le regretaţi.

„*Cum s-a întâmplat acest lucru*?”

Vă daţi seama că este profund afectată de ce s-a întâmplat şi ar face tot ce i-ar sta în putinţă să îndrepte lucrurile.

„*Ce se poate face ca să rezolvăm mai repede situaţia? Sunt îngrijorat din cauza formalităţilor pe care trebuie să le îndeplinim, dar şi de o posibilă creştere a ratei la maşină.*

Înţelegeţi că este vorba de o greşeală, nu de rea intenţie, indiferent cât de neplăcută este situaţia.

„*Dacă problema se rezolvă, putem să trecem peste tot ce s-a întâmplat. Prietenia noastră este mult mai importantă decât maşina mea.*

CUVINTE CONFLICTUALE

Vă lăsaţi pradă mâniei şi îi spuneţi exact ce vă trece prin cap.

„*Ynu-mi să cred că ai fost atât de neglijentă. Cum ai putut să fii atât de proastă să laşi uşa maşinii deschisă? (i*

Vă axaţi asupra acestei greşeli „impardonabile” şi a necazurilor pe care le veţi avea de acum încolo.

„*Trebuie să suni la compania de asigurări, pentru că nu te las să scapi prea uşor. Rata la maşină nu scade din cauza neglijenţei tale.*

Refuzaţi să-i acceptaţi scuzele.

Scuzele tale nu mă ajută cu nimic mâine dimineaţă când va trebui să ajung la serviciu, nu-i aşa? Cât îmi doresc să nu-ţi fi împrumutat niciodată maşina aia!”

NIMENI NU ARE DREPTUL SĂ NE FACĂ SĂ NE SIMŢIM INFERIORI FĂră CONSIMŢĂMÂNTUL NOSTRU”.

Eleanor Roosevelt **– Capitolul 28 –**

Preluaţi controlul asupra emoţiilor voastre!

„Cum pot să ignor pe cineva care s-a purtat îngrozitor cu mine?” – vă întrebaţi cu siguranţă.

Nu voi uita niciodată seminarul în care am introdus citatul lui Eleanor Roosevelt, puţin modificat: „Nimeni nu are dreptul să ne facă *mânioşi* fără consimţământul nostru”.

- Nu aveţi nici cea mai vagă idee cu ce fel de oameni sunt obligat să lucrez, spuse un participant. Vreţi să spuneţi că – atunci când cineva ţipă la mine – n-ar trebui să mă înfurii?

CINE SUNT PERSOANELE CARE VĂ ÎNFURIE?

„Controlaţi-vă emoţiile, căci altfel vă vor controla ele pe voi!”

PROVERB CHINEZESC

O participantă la acelaşi seminar a luat şi ea cuvântul:

- Sunt de acord cu citatul pe care ni l-aţi dat, pentru că trăiesc zi de zi sub imperiul groazei de a fi ridiculizată. Sunt asistentă medicală la departamentul de chirurgie. Lucrez cu un neurochirurg care este unul dintre cei mai severi oameni pe care i-am cunoscut vreodată. Este un doctor extraordinar, dar anulează complet profesionalismul sau calităţile celorlalţi oameni. Anul trecut, îl asistam la o operaţie. Mi-a cerut un bisturiu şi, pentru că am întârziat o fracţiune de secundă, m-a certat în faţa întregului personal medical. M-a batjocorit în faţa tuturor colegilor mei de serviciu. M-am simţit atât de umilită, încât cu greu mi-am păstrat profesionalismul şi n-am dat bir cu fugiţii. În drum spre casă, m-am gândit la tot ce mi-a spus în ziua aceea. Când am ajuns acasă, eram

transfigurată. Am început să pregătesc masa, trântind de fiecare dată uşa frigiderului şi tăind legumele cu o ură greu de imaginat. M-am aşezat la masă şi am început să-i povestesc soţului meu, Larry, ce s-a întâmplat. Retrăirea evenimentului mi-a umplut sufletul deşi mai multă ură şi dorinţă de răzbunare, sentimente care în final m-au făcut să explodez, spunând: „Doctorul ăla mă înnebuneşte!” Soţul meu mai auzise povestiri de acest gen, aşa că mă întrebă: „Judy, cât e ceasul?” M-am uitat la el, neînţelegând unde voia să ajungă. „E 7”, i-am răspuns eu. „Când s-au întâmplat toate astea?” – întrebă el apoi. „La ora 9 dimineaţa”, i-am răspuns eu la fel de nedumerită. Soţul meu mă întrebă apoi cu multă înţelepciune: „Judy, oare doctorul ăla este cel care te înnebuneşte?” Apoi, se ridică de la masă şi ieşi din cameră. Am rămas singură, gândindu-mă la întrebarea soţului meu. Aşa era! Nu doctorul mă înnebunea! El nici măcar nu se afla în cameră. Eu eram cea care se gândise la el tot drumul spre casă. Eu eram cea care îl „invitase” în casă şi îl „aşezasem” la masă. Eu eram cea care se frământa fără încetare din cauza unui eveniment care se petrecuse cu zece ore în urmă. M-am hotărât în seara aceea să-i nu-i mai permit niciodată chirurgului să-mi otrăvească viaţa personală. De acum încolo, doctorul nu va mai exista decât la spital. Nu-l voi mai lăsa să-mi distrugă serile petrecute acasă.

CINE ESTE DUŞMANUL?

„A nu avea control asupra propriilor trăiri şi sentimente este ca şi cum ai naviga pe o corabie în derivă, menită să se spargă în mii fărâme la prima atingere a unei stânci. ***MAHATMA GANDHI***

Pe cine aduceţi acasă alături de voi? Pe cine aşezaţi la masă? Un şef intransigent, care observă numai greşelile pe care le faceţi şi care nu vă recunoaşte niciodată meritele? Un coleg de serviciu cu o atitudine negativă? Un vecin supărat pentru faptul că pomii din curtea voastră trec peste gardul lui?

„Este greu să lupţi cu un duşman care şi-a făcut sălaş în mintea ta”, spune Sally Kempton. Nu le permiteţi

oamenilor dificili să pătrundă în mintea şi în căminul vostru, unde au puterea să vă distrugă liniştea sufletească!

Preluaţi controlul asupra sentimentelor şi trăirilor voastre sufleteşti pentru ca liniştea voastră să nu mai depindă niciodată de un călău imaginar!

„Atingem nivelul cel mai înalt al culturii morale atunci când recunoaştem că trebuie să preluăm controlul asupra gândurilor noastre”, observa Charles Darwin. De ce să ne axăm asupra unor situaţii exasperante când am putea să ne concentrăm asupra unor aspecte ale vieţii mult mai plăcute?

Psihologii ne avertizează asupra faptului că devenim asemenea lucrurilor la care ne gândim sau – aşa cum spune José Ortega y Gasset – „Spune-mi la ce te gândeşti ca să-ţi spun cine eşti!” Dacă deveniţi obsedaţi de o persoană care vă tratează cu duşmănie, veţi deveni la rândul vostru o persoană plină de ură.

ÎN VĂ LU IŢI-VĂ ÎNTR-O MANTIE DE LINIŞTE ŞI ARMONIE!

„Cel care se respectă este imun la răutăţile celor din jur; el poartă o armură pe care nimeni nu o poate străpunge.

HENRY WADSWORTH LONGFELLOW

— Şi eu am lucrat pentru o persoană asemănătoare cu neurochirurgul din povestirea precedentă, interveni o tânără. În timp ce eram studentă, am obţinut o slujbă pe perioada verii într-o fabrică, iar asistenta care ne supraveghea direct făcea tot ce-i stătea în putinţă să ne facă viaţa un iad. Ne arunca mereu săgeţi otrăvite, iar dacă protestam, adopta rolul nevinovatei, întrebându-ne cu „inocenţă”: „Nu ştiţi de glumă?” sau „Era doar o glumă” începusem să o „iau” pretutindeni cu mine. Le vorbeam tuturor despre ea – prietenilor, colegilor, oricui era dornic să mă asculte. Era mereu alături de mine, chiar şi în zilele mele libere, chiar şi în weekenduri. Înţeleg acum că nu ea îmi făcea viaţa un iad… mi-o făceam singură – şi nu numai mie, ci tuturor celor din jur. Semănăm cu personajul din desenele animate „Peanuts”, care era mereu înconjurat de

un nor de praf – doar că eu mă învăluisem într-un nor de dezgust. Tata m-a avertizat că nu trebuie să mă aştept să-mi placă toţi oamenii care îmi vor deveni colegi de serviciu sau directori. M-a întrebat dacă îi puteam schimba comportamentul şi i-am răspuns că nu prea existau şanse. Câţiva colegi depuseseră plângeri în acest sens, dar nu li s-a dat crezare, pentru că eram angajaţi temporar. Mi-a spus că era timpul să iau atitudine sau să tac pentru totdeauna. Mi-am dat seama că nu voi putea niciodată să-i schimb modul de conduită. Sindicatul o apăra, pentru că avea experienţă şi vechime în câmpul muncii. Nu puteam nici să renunţ la slujbă, pentru că trebuia să-mi plătesc taxele de şcolarizare. Aşa că am hotărât să-mi schimb caracterul. M-am înarmat cu un scut şi cu o armură de fier, în aşa fel încât săgeţile ei otrăvite nu mai puteau să mă atingă. Hotărârea de a mă detaşa de răutatea şi cruzimea ei şi de a-mi face treaba cu cât mai mult profesionalism m-a ajutat să trec cu uşurinţă peste încercările din vara aceea.

A IROSI *VERSUS* A SAVURA TIMPUL

„Iubiţi viaţa? Atunci nu irosiţi timpul, căci din el este plămădită viaţa”.

BENJAMIN FRANKLIN

Într-o zi, am primit o scrisoare de la un participant – Al, care mi-a mărturisit că pusese în practică această idee şi obţinuse roadele scontate.

„Eu şi soţia mea nu ne puteam detaşa de slujbele noastre stresante nici măcar în sânul familiei. Seminarul dumneavoastră m-a ajutat să înţeleg faptul că nu ne bucuram de serile petrecute acasă, deoarece vorbeam numai despre activităţile de la serviciu. Ne-am hotărât să folosim varianta modificată a citatului aparţinând lui Eleanor Roosevelt pentru a ne transforma căminul într-o grădină a Raiului.

Când ajungem acasă, avem voie să vorbim doar cincisprezece minute despre ziua petrecută la muncă. Şi cu asta basta! Am interzis orice manifestare războinică la adresa colegilor sau directorilor de la serviciu. Petrecem amândoi douăsprezece ore stresante la birou şi cred că

este suficient. De ce să ne frământăm şi acasă, când putem foarte bine să vorbim despre alte lucruri mult mai interesante? Acum aşteptăm cu nerăbdare să ajungem acasă şi să petrecem o seară în linişte şi armonie”.

PACEA ESTE O MISIUNE SPIRITUALĂ

„Oamenii sunt fericiţi atât cât le-o permite spiritul.

ABRAHAM LINCOLN

Ca să-l parafrazez pe domnul Lincoln, oamenii sunt nefericiţi aşa cum le dictează spiritul.

Îi sunt profund recunoscătoare unei antrenoare de tenis, care mi-a deschis ochii asupra acestei filosofii. Echipa noastră se întorcea cu maşina acasă de la o partidă de tenis, unde mâncaserăm bătaie. Coechipierele mele schimbau opinii vehemente referitoare la strategiile necinstite de joc adoptate de echipa adversă. Rivalele noastre făcuseră tot ce le-a stat în putinţă să ne învingă: ne-au sabotat jocul, declarând căderea mingiilor în afara terenului când era evident că nu se întâmplase aşa sau vorbind exact în momente cruciale.

Deodată, antrenoarea noastră a tras maşina pe dreapta, a oprit motorul şi ne-a spus – fără drept de apel – să coborâm. Apoi, ne-a obligat să ne aşezăm pe o bancă şi şi-a început tirada:

— Vă ascult de o oră, domnişoarelor, cum vă văitaţi şi vă văicăriţi şi trebuie să vă spun că m-am săturat. Nu mai daţi vina pe alţii pentru ceea ce vi s-a întâmplat! Aşa este, adversarele voastre nu au jucat cinstit… dar asemenea lucruri se întâmplă mereu în viaţă. Puteţi să continuaţi să vă văicăriţi întruna, dând dovadă de laşitate sau puteţi să vă maturizaţi şi să acţionaţi ca nişte adevărate campioane. De acum înainte, indiferent de jocul adversarelor voastre, vreau să vă comportaţi cu demnitate pentru a fi mândre de voi înşivă. Ele nu vă pot dezechilibra dacă nu le permiteţi acest lucru. Veţi pierde numai în momentul în care vor reuşi să vă coboare la acelaşi nivel cu ele. Urcaţi-vă în maşină acum şi vreau să vă aud vorbind numai despre succesul pe care îl veţi repurta la următoarea partidă de tenis!

„Întrebarea este următoarea” – spune psihologul B.F. Skinner – „trebuie să ne lăsăm controlaţi de accidente, de tirani sau de propriile noastre temeri?” Nu mai conferiţi accidentelor şi tiranilor puterea de a vă întrista sufletul şi încetaţi să mai aruncaţi vina asupra altor persoane pentru lucrurile care nu au mers aşa cum v-aţi fi aşteptat!

„E mai uşor de spus decât de făcut”, vă spuneţi probabil în sinea voastră şi aveţi dreptate. Aceasta a fost şi va continua să fie una dintre cele mai mari provocări ale umanităţii. De aceea, capitolul 29 explorează o mare varietate de filosofii referitoare la modelarea atitudinii omeneşti, filosofii emise de unii dintre cei mai luminaţi gânditori ai lumii. Adoptând convingerile lor înţelepte sau dând naştere propriului vostru crez, veţi putea să faceţi faţă cu eleganţă nedreptăţilor vieţii, nu cu o ură distrugătoare.

PLAN DE ACŢIUNE

Prietena te-a părăsit. Nu-ţi vine să crezi că, după doi ani de prietenie, a plecat pur şi simplu, lăsând în urmă tot ce aţi clădit împreună. Te întrebi fără încetare ce s-a întâmplat, de ce nu ai primit semnale din timp. Ţi-e greu să treci peste această cumplită încercare, iar respectul de sine aproape că nu mai există. Ce faci în acest caz?

CUVINTE

CONCILIANTE

Îţi spui că trebuie să preiei controlul asupra sentimentelor tale. Nu te poate face nefericit decât dacă îi permiţi acest lucru.

„Îmi voi concentra atenţia asupra lucrurilor bune din viaţa mea, nu asupra celor rele.

Te gândeşti la aspectele constructive ale vieţii.

JI voi suna pe colegul meu de facultate ca să ieşim undeva. Ne-am distrat adesea foarte bine împreună”.

Iei hotărârea să-ţi umpli sufletul şi viaţa cu activităţi mai vesele.

Mă bucur că sunt sănătos, că am o slujbă bună şi că sunt liber să fac tot ce-mi place”.

CUVINTE

CONFLICTUALE

Te laşi copleşit de durere şi nu te gândeşti decât la nefericirea pe care ţi-a provocat-o.

„*Oare cuvintele de dragoste pe care mi le-a spus n-au însemnat nimic pentru ea?*

Totul n-a fost decât o minciună sfruntată? Sunt atât de nefericit şi deprimat!”

Te gândeşti cât de dor îţi este de ea şi la faptul că viaţa este pustie fără ea.

„*Ce-o să fac vineri seara? Mergeam mereu împreună în locuri deosebite. Cum a putut să-mi facă una ca asta?*”

Gândurile îţi zboară numai la relaţia voastră şi te simţi din ce în ce mai pustiit.

„*Acum ar fi trebuit să sărbătorim aniversarea noastră. Oare ce face diseară?*”

„CEA MAI MARE LIBERTATE A NOASTRĂ ESTE CEA DE A NE ALEGE SINGURI ATITUDINEA”.

Victor Fmnkl

— Capitolul 29 –

Păstraţi mereu o perspectivă optimistă asupra vieţii!

Ce spuneţi atunci când lucrurile nu se desfăşoară aşa cum vă doriţi?

Cu ani în urmă, am fost invitată să ţin un seminar pentru un grup de oameni dintr-o instituţie de stat. Directoarea personalului respectiv spunea că – în ciuda efortului pe care îl depuneau oamenii ei – nu puteau face faţă activităţii de completare a unor acte şi dosare importante. În fiecare zi, sute de oameni se strângeau în faţa ghişeelor lor cu mult înainte ca angajaţii să ajungă la serviciu. Am întrebat-o pe directoare cum reuşea să supravieţuiască în condiţii permanente de stres şi tensiune.

— Mi-am format o adevărată filosofie de viaţă, mi-a răspuns ea. Înţeleaptă femeie! De când am avut plăcerea să o cunosc, îmi place să-i întreb pe oameni: „Care este filosofia voastră de viaţă?”, pentru că am aflat că aceasta este cheia supravieţuirii. „Cel care are un crez în viaţă

poate să îndure aproape orice”, spunea Friedrich Nietzsche. Care este acest crez? Trebuie să vă conduceţi după o filosofie care să vă ajute să faceţi faţă cu succes oamenilor dificili sau vremurilor de restrişte. Este important să vă „reprogramaţi” reflexele emoţionale pentru ca ele să vă ajute, nu să vă saboteze. Când vi se întâmplă un lucru negativ, filosofia constructivă trebuie să vă sară imediat în ajutor, ca să rezolvaţi o situaţie conflictuală sub imperiul stăpânirii de sine, nu al furiei şi al urii nemărginite.

FILOSOFIA VOASTRĂ VĂ AJUTĂ SAU VĂ STRESEAZĂ?

„Filosofia umană nu se exprimă în cuvinte, ci în alegerile pe care le face omul. De-a lungul timpului, ne modelăm singuri viaţa şi caracterul. Acest proces se încheie numai în clipa în care închidem ochii pentru totdeauna. Alegerile pe care le facem devin în cele din urmă responsabilitatea noastră. ***ELEANOR ROOSEVELT***

Victor Frankl a supravieţuit Holocaustului şi a scris despre experienţele pe care le-a trăit în cartea „Man’s Search for Meaning”. Acest volum subţire a fost considerat de Asociaţia Bibliotecilor din America drept unul dintre cele mai importante volume scrise vreodată. Concluzia la care a ajuns Frankl este că nu putem întotdeauna să ne alegem soarta sau să controlăm evenimentele din viaţa noastră; putem însă să alegem modul în care reacţionăm la ele. Cu siguranţă că nu a fost alegerea lui să fie luat prizonier şi dus într-un lagăr de concentrare şi nici nu a putut controla evenimentele din viaţa lui; a ales însă atitudinea pe care a adoptat-o pe tot parcursul existenţei sale cumplite. A preferat să nu ofere adăpost în inima sa urii şi dezamăgirii. A decis să-şi dedice viaţa semenilor pentru ca nimeni să nu mai trăiască experienţe atât de înspăimântătoare.

Introduc filosofia lui Frankl în toate seminariile Artei Conversaţiei Fu, pentru că o consider temelia unui stil de viaţă sănătos şi optimist. Nu putem alege lucrurile care ni se întâmplă în viaţă – putem fi răniţi într-un accident de

maşină, putem rămâne fără casă din cauza inundaţiilor abundente sau slujba noastră ar putea dispărea – dar putem alege modul în care reacţionăm în faţa unor evenimente atât de tragice. Nici nu am ştiut vreodată că voi avea parte de o demonstraţie extraordinară a acestei filosofii de viaţă chiar din partea fiului nostru, Tom.

Ca să sărbătorim ultimul meci de baseball din Liga Juniorilor, ne-am dus cu toţii să luăm masa la un restaurant din partea locului. Ne distram de minune ascultând isprăvile sportive ale băieţilor când ospătarul se apropie de masa noastră pentru a ne servi cafeaua. Chelnerul se împiedică însă de piciorul mesei şi toată cafeaua fierbinte se revărsă asupra noastră. Am început să ţip, pentru că nu mi-am închipuit că putea fi atât de fierbinte. Tom ţipa şi el de durere, deoarece cafeaua se îmbibase în pantalonii de baseball şi îi ardea pielea.

L-am dezbrăcat cât am putut de repede, dar nu înainte ca lichidul să-i provoace arsuri de gradul al doilea. În drum spre spital, Tom a început să plângă, spunând printre suspine:

— De ce trebuia să păţesc eu asta? Nu am făcut nimic rău. De ce trebuia să se întâmple asta?

Am încercat să-i alin suferinţa în timp ce doctorii din ambulanţă îi administrau medicamente şi îi pansau rănile.

„Un principiu nu se dovedeşte niciodată util sau vital dacă nu este pus în aplicare”, spune Manley Hall. Exact aşa s-a întâmplat şi în cazul lui Tom. În ziua care a urmat acestui incident nefericit, fratele lui mai mic a rămas acasă cu el (un sacrificiu uriaş), încercând să-i îndeplinească toate dorinţele lui Tom. A doua zi, Tom a primit un pachet voluminos de scrisori şi desene realizate de colegii lui de clasă, care spuneau: „Ne e dor de tine”, „Vino mai repede la şcoală!” sau „Orele nu mai au niciun farmec fără tine” Pentru Tom a fost un lucru extraordinar să primească aceste dovezi neaşteptate de dragoste, prietenie şi apreciere din partea colegilor lui de clasă. Şi a fost nevoit să stea acasă aproape două săptămâni.

Din fericire, Tom s-a refăcut în totalitate, fără nici

urmă de cicatrice. Este conştient acum că lucrurile frumoase se nasc din tragedii şi se va ghida după acest principiu toată viaţa sa.

„DE CE EU?” ESTE ECHIVALENTUL LUI „VAI DE MINE!”

„Viaţa seamănă cu un joc de cărţi. Mâna cu care împărţi cărţile trădează hotărâre; modul în care joci sugerează libera voinţă”.

JAWAHAREAL NEHRU

Când lucrurile nu merg aşa cum vă doriţi, reacţia universală este „De ce eu? De ce mi se întâmplă mie toate astea?” Dacă veţi continua să vă plângeţi soarta, spunând printre lacrimi şi suspine: „Nu merit asta” sau „Nu e cinstit” – veţi deveni victima propriilor voastre sentimente. Veţi vedea lumea ca pe un mediu ostil, unde oamenii nevinovaţi sunt „asediaţi” în permanenţă de rele şi nenorociri.

Puteţi conduce un joc mai slab, întrebându-vă: „Care este partea frumoasă a lucrurilor?” Important în viaţă este să ştiţi în adâncul sufletului – aşa cum ştie şi Tom acum – că lucrurile frumoase se nasc din tragedii. Nu trebuie să înţelegeţi din asta că tragediile sunt frumoase. Poate că aţi trăit situaţii cumplite, pe care nu puteţi în niciun caz să le descrieţi ca fiind „frumoase”, dar puteţi – cel puţin – să extrageţi un lucru bun dintr-o întâmplare nefericită. S-ar putea ca la început să nu găsiţi nimic bun într-o situaţie de criză, dar dacă veţi căuta cu atenţie, îl veţi găsi.

În cartea sa extraordinară – „No Ordinary Moments” – autorul Dan Millman afirmă că provocările vieţii nu sunt altceva decât nişte greutăţi spirituale pe care trebuie să le ridicăm ca să ne fortificăm sufletul şi cugetul.

El crede că misiunea noastră este „să strălucim” chiar şi în cele mai banale momente ale vieţii, nu să ne lăsăm preocupaţi de ele. „În clipa morţii” – spune el – „întreaga viaţă îţi va trece prin faţa ochilor. Într-o fracţiune de secundă – căci timpul nu mai există – vei revedea multe dintre întâmplările ce ţi-au fost sortite să le

trăieşti. Îţi vei revedea astfel viaţa şi îţi vei pune două întrebări: Aş fi putut să dau dovadă de mai mult curaj în momentele acelea? Aş fi putut oare să dăruiesc mai multă dragoste?”

De-a lungul anilor, spectatorii mei ne-au împărtăşit nenumărate filosofii de viaţă, care i-au ajutat să înfrunte cu curaj şi dragoste adversităţile destinului. Reacţia unei participante – de exemplu – este ca în faţa unei greutăţi să rostească un simplu „Ei, bine...” şi să-şi îndrepte apoi atenţia spre alte activităţi. O femeie, ai cărei părinţi deţineau un magazin de delicatese, ne-a spus că mama ei o învăţase să-i compătimească pe clienţii nepoliticoşi („Păcat că nu a avut cine să-i înveţe bunele maniere!”) în loc să-i „amendeze”, spunându-le: „O să mai primiţi voi sandvişul ăla la Paştele Cailor”.

Crezul după care foarte mulţi oameni se ghidează în viaţă este Regula de Aur: „Ce ţie nu-ţi place, altuia nu-i face!” în cartea sa – „Feel the Fear and Do It Anyway” – Susan Jeffers ne sfătuieşte să repetăm cuvintele „Pot să mă descurc” ori de câte ori ne confruntăm cu o problemă. Ele pot fi asemănate cu o „mantra”, a cărei menire este să ne ajute să ne liniştim sufletul în faţa unor circumstanţe ameninţătoare. Aceste patru cuvinte dau naştere unui sentiment de încredere în forţele proprii. Spuneţi mereu „Pot” în locul ciniciului „Nu pot”!

Ann Landers îşi sfătuieşte cititorii „să considere necazurile o parte inevitabilă a vieţii şi să rostească de fiecare dată următoarele cuvinte pline de consolare: «Şi asta o să treacă.»” Disperarea este definită ca fiind „pierderea completă a speranţei”. În loc să vă lăsaţi pradă disperării, trebuie să vă înarmaţi cu gândul că încercările la care vă supune viaţa sunt temporare şi că există nenumărate motive ca să speraţi într-un viitor mai bun.

PRIVIŢI NECAZURILE VIEŢII DINTR-UN UNGHI FOARTE LARG!

*„Putem să considerăm viaţa un şir nesfârşit de necazuri şi suferinţe sau putem să o considerăm o împletire de comori. „**AUTOR ANONIM***

Vreţi să ştiţi cum puteţi obţine o altă perspectivă asupra existenţei voastre atunci când vă simţiţi doborâţi la pământ? Trebuie să înţelegeţi în primul rând că, atunci când sufletul vă este copleşit de tristeţe, mintea se concentrează exclusiv asupra necazurilor şi a suferinţelor prin care trebuie să treceţi. Gândurile vă zboară obsesiv la o persoană care vă tulbură existenţa sau la o situaţie la fel de răvăşitoare. Puteţi să vă schimbaţi imediat atitudinea dacă veţi privi lumea dintr-un unghi foarte larg, concentrându-vă asupra aspectelor frumoase ale vieţii, nu asupra celor negative. Nu vă mai lăsaţi pradă suferinţelor destinului, ci învăţaţi să savuraţi din plin splendoarea vieţii care vă înconjoară!

„Teoria sună bine, practica ridică semne de întrebare”, vă spuneţi cu siguranţă şi aveţi dreptate. De aceea, am perfecţionat o metodă mult mai uşoară prin care vă puteţi concentra atenţia numai asupra „simbiozei de comori”.

BUCURAŢI-VI DE MINUNILE CARE VĂ ÎNCONJOARĂ!

*„Universul este o colecţie de minunăţii, care aşteaptă răbdătoare să le acordaţi atenţia cuvenită. „**EDEN PHILLPOTTS***

Cumpăraţi un calendar frumos pe care să-l atârnaţi în bucătărie! „Acordând atenţia cuvenită” minunăţiilor din jurul vostru, puteţi compensa nedreptăţile pe care trebuie să le înduraţi. Scrieţi în fiecare zi pe o bucată de hârtie lucrurile frumoase care vi s-au întâmplat în ziua respectivă! Imortalizaţi un zâmbet căruia i-aţi dat naştere la masă, o plimbare binefăcătoare pe care aţi făcut-o mângâiaţi de apusul soarelui, o replică savuroasă ce v-a umplut sufletul de veselie, frumuseţea unei zile de primăvară, o ocazie deosebită sau un film care v-a emoţionat! Rezervaţi-vă zece secunde din viaţă ca să înregistraţi o clipă frumoasă pe care aţi trăit-o!

„Dacă veţi face prostia să ignoraţi frumuseţea, sufletul vostru va fi pe veci pustiit” – spune Frank Lloyd Wright. „Viaţa va fi complet lipsită de sens. Dar dacă veţi

investi în frumuseţe, ea vă va presăra trandafiri în cale până la ultima voastră suflare”.

În discursul extraordinar, înregistrat pe casetă audio şi intitulat „Happiness Is a Serious Problem”, Dennis Prager ne împărtăşeşte o descoperire surprinzătoare. După ani şi ani de studiu aprofundat al acestui subiect, a ajuns la concluzia că un singur lucru îi face pe oameni cu adevărat fericiţi. Gândiţi-vă puţin! Banii nu aduc fericirea. Nici gloria nu o aduce. Nu trebuie decât să citiţi revista „People” ca să vedeţi că foarte mulţi oameni celebri şi bogaţi se luptă cu singurătatea şi nefericirea. Nici chiar dragostea sau sănătatea de fier nu-i fac pe oameni fericiţi.

Recunoştinţa este cea care le conferă oamenilor fericirea supremă. Aşa cum spune Prager, recunoştinţa este o stare sufletească pe care nu o puteţi pierde niciodată, indiferent de circumstanţe. Puteţi avea tot ce vă doriţi şi să vă simţiţi complet nefericiţi dacă nu ştiţi să apreciaţi ceea ce aveţi. Puteţi avea foarte puţin, dar să fiţi mulţumiţi şi recunoscători pentru acest „puţin” dăruit de soartă. Este un lucru cât se poate de simplu – cu cât sufletul vă este copleşit de recunoştinţă, cu atât veţi fi mai fericiţi. Cu cât veţi ignora mai mult ideea de recunoştinţă, cu atât veţi mai nefericiţi.

Dacă veţi investi puţin din timpul vostru ca să scrieţi zilnic în Agenda Lucrurilor Frumoase, ştiţi care va fi răsplata voastră finală? Veţi fi posesorii:

unei simbioze de comori nepreţuite, unor minunăţii de nedescris, care fac parte din lumea voastră, unei moşteniri unice, pentru care trebuie să fiţi veşnic recunoscători, unei colecţii nemuritoare de momente frumoase.

„Ştiu că Dumnezeu nu mă va împovăra cu lucruri pe care nu pot să le duc. Sper că El nu are atâta încredere în mine”, spunea cândva Maica Teresa. Dacă viaţa vă împovărează prea tare, atunci agenda comorilor voastre vă va ajuta să vă concentraţi numai asupra minunăţiilor vieţii, nu a necazurilor ei.

VREMURI DE RESTRIŞTE *VERSUS* VREMURI

FERICITE

„Amintirile frumoase sunt a doua noastră şansă la fericire.

REGINA ELIZABETH A II-a

Dacă sunteţi părinţi, atunci ştiţi – fără îndoială – că nu puteţi controla viaţa copiilor voştri şi nici nu le puteţi alege drumul în viaţă. Puteţi, în schimb, să le dăruiţi amintiri frumoase; să le creaţi momente plăcute care să le eclipseze pe cele grele. „Fericirea depinde numai de noi înşine”, spunea Aristotel cu înţelepciune. Fericirea poate depinde de păstrarea cu consecvenţă a acestei Agende a Lucrurilor Frumoase, care continuă să vă reamintească momentele plăcute ale vieţii, nu necazurile ei.

Copiii s-ar putea să vă sugereze „să le citiţi agenda după masă”, oferindu-vă astfel a doua sau poate chiar a treia şansă de a retrăi clipele fericite. Unul dintre pasajele noastre preferate se referă la o zi de Crăciun. Andrew a sfâşiat cu poftă hârtia cadoului care îi era destinat şi a început să aplaude fericit când a descoperit o maşinuţă electrică. După câteva minute, în care a încercat fără succes să-i pornească motorul, a spus puţin bosumflat:

— Nu merge!

Fratele lui, Tom, a început să-i explice cu răbdare:

— Fireşte că nu merge! Ai uitat să citeşti instrucţiunile!

CONTRACARAŢI NECAZURILE DE LA SERVICIU!

„Dacă sufletul vă este tulburat de ceva din exteriorul vostru, suferinţa nu vă este provocată de lucrul în sine, ci de proporţiile pe care i le acordaţi; şi, în acest caz, aveţi puterea de a le reduce în orice moment”.

MARCAURELIU

Dacă lucraţi într-un birou, mai cumpăraţi un calendar pe care să-l agăţaţi la vedere! Rugaţi-i pe colegii voştri de serviciu să participe la Agenda Lucrurilor Frumoase legate de activităţile de zi cu zi! Notaţi ziua în care compania voastră a obţinut un contract important, petrecerea surpriză pe care aţi organizat-o pentru şeful vostru,

numele unui client care a venit să vă mulţumească pentru serviciile voastre ireproşabile, un proiect important pe care l-aţi realizat la timp sau un premiu acordat întregii echipe pentru activitatea sa extraordinară!

Când aveţi parte de evenimente neplăcute, când aveţi de-a face cu anumiţi clienţi greu de mulţumit, când computerele se strică, uitaţi-vă în agendă ca să retrăiţi victoriile din trecut, uitând pentru o clipă de aceste teste ale răbdării! Această agendă vă poate ajuta să vă impulsionaţi colegii de muncă să se concentreze asupra realizărilor, nu asupra necazurilor de moment. Este o strategie prin care puteţi contrabalansa o situaţie de criză, care face parte din viaţa de zi cu zi a lumii afacerilor. La şedinţele lunare, scoateţi în evidenţă faptul că angajaţii fac progrese uimitoare, că activitatea lor este de nepreţuit şi că prezenţa lor în compania voastră este o adevărată binecuvântare!

PLAN DE ACŢIUNE

Vă duceţi la bancă să scoateţi nişte bani ca să descoperiţi că în zona respectivă este o pană de curent. Uşile sunt încuiate, iar mecanismul care permite accesul în bancă este închis. Cum reacţionaţi în faţa acestui inconvenient?

CUVINTE CUVINTE
CONFLICTUALE CONCILIANTE

Vă simţiţi frustraţi de această Aveţi o filosofie de viaţă situaţie extrem de neplăcută. extraordinară, care vă ajută să

„Ara *făcut drumul ăsta de* înfruntaţi situaţiile de criză.

pomană. „Pot să mă descurc şi în acest caz. Nu e mare lucru”.

Gândurile negative continuă să vă saboteze. Gândurile optimiste vă sar în

„Asta o să-mi strice toată ziua. ajutor.

Şi eu ce trebuie să fac acum – „Poate găsesc un alt bancomat, să aştept până repară de unde să scot bani cu defecţiunea?” ajutorul cărţii de credit”.

Vă gândiţi neîncetat la sunteţi conştienţi de faptul că problema voastră şi deveniţi necazurile fac parte din viaţă, din ce în ce mai iritaţi. iar problema voastră este

„Nu pot să sufăr când se temporară.

Întâmplă lucruri de acest gen! „O să treacă şi asta. Peste un

De parcă eu am timp de an, o să şi uit că s-a întâmplat, pierdut aiurea... O să am alte probleme pe cap.

Atenţia vă este mereu îndreptată asupra acestui necaz, Priviţi lucrurile dintr-un unghi pe care nu ştiţi cum să-l mai larg şi obţineţi o rezolvaţi. perspectivă mult mai frumoasă.

„O să fac plângere pentru asta. „Uită-te în jurul tău! Sunt

De ce nu şi-a instalat banca un multe lucruri frumoase în viaţa generator de curent electric? „mea. Am pentru ce să fiu recunoscător”.

„TREBUIE SĂ FIM MAI BUNI UNII CU ALŢII”.

Ultimele cuvinte ale lui Aldous Huxley

— Capitolul 30 –

Daţi-le energie cu tandreţe!

Aţi auzit expresia „Ucideţi-i cu tandreţe”?

Cred că este vorba despre un oximoron – „procedeu stilistic ce constă în a uni două cuvinte contradictorii sau incompatibile (ex. *tandreţe crudă)”* Tandreţea şi acţiunea de a ucide sunt într-adevăr contradictorii şi incompatibile.

Un mod de abordare mult mai adecvat al relaţiilor interumane este sugerat chiar de titlul acestui capitol – „Daţi-le energie cu tandreţe!”

Indiferent de religia sau credinţa voastră, există cu siguranţă în vocabularul vostru un cuvânt care desemnează spiritul. În Japonia, această forţă invizibilă a vieţii se numeşte „fa*”. În chineză, această energie se numeşte „e/z/”. Experţii în arte marţiale cred că există un ki plus şi un ki minus şi fiecare dintre noi este liber să-l aleagă sau să-l elimine pe care doreşte. Cu cât „ki”-ul vostru este mai pozitiv, cu atât sunteţi mai îngăduitori faţă de energia negativă a altor oameni. Cum puteţi să aveţi un

spirit puternic în aşa fel încât să fiţi – aşa cum spune Luke Skywalker în legendarul film „Star Wars" – o forţă a luminii, nu a întunericului?

Puteţi pune în aplicare Principiul lui Pygmalion (sau Legea Bumerangului), care trebuie să lucreze în *favoarea*, nu *împotriva* voastră. Acest concept susţine faptul că „primiţi ceea ce daţi". Dacă îi trataţi pe oameni cu dispreţ sau suspiciune (acesta este „ki"-ul întunericului sau „ki" minus), veţi fi trataţi în acelaşi fel. Reacţia lor ostilă va perpetua atitudinea voastră duşmănoasă şi vă va consolida convingerea că lumea vă este potrivnică... iar spirala pesimismului va continua la nesfârşit.

În schimb, dacă vă trataţi semenii cu respect („ki"-ul luminii sau „ki" plus), ei vor acţiona în consecinţă. Reacţia lor prietenoasă vă va consolida convingerea că lumea este un loc al armoniei şi frumuseţii desăvârşite, ceea ce vă va schimba definitiv comportamentul, iar spirala optimismului va continua la nesfârşit.

RĂSCRUCILE KI

„Liniştea sufletească presupune capacitatea de a-ţi pune în ordine sentimentele; presupune armonie spirituală în momente conflictuale, de restrişte sau de criză. NORMAN VINCENT PEALE

Cum puteţi aplica acest principiu în viaţa de zi cu zi? Imaginându-vă că vă aflaţi la o răscruce ki atunci când vă confruntaţi cu o situaţie conflictuală. Puteţi urma o pantă descendentă sau ascendentă. Aveţi la dispoziţie doar câteva secunde în care trebuie să vă hotărâţi ce drum veţi urma.

Dacă veţi reacţiona sub imperiul negativismului şi veţi rosti fie şi numai câteva cuvinte răutăcioase, vă veţi afla deja pe panta descendentă şi vă veţi prăbuşi cu o viteză uluitoare. Acest drum este uneori mai uşor şi mult mai ispititor. Cu toate acestea, trebuie să ştiţi că acest drum duce spre pierzanie, iar „ki" minus – care pune stăpânire pe voi – va scoate la lumină numai latura întunecată a sufletului vostru.

Dacă veţi rosti – în schimb – fie şi numai câteva

cuvinte binevoitoare (aici intră în acţiune filosofia compasiunii), urmaţi drumul optimistului, iar „ki" plus vă va ajuta să parcurgeţi cu mai multă uşurinţă pista ascendentă. Acest drum presupune adesea un efort mult mai mare, dar perspectiva pe care o veţi avea când veţi ajunge în vârf – deasupra lumii întregi – vă va lua respiraţia, întărindu-vă convingerea că a meritat să vă luptaţi cu înălţimile.

Misiunea pe care v-aţi luat-o – aceea de a pleda pentru pace şi armonie – îi va determina pe oameni să vă învăluie în mantia tandreţii şi afecţiunii. „Bunătatea stăruitoare îi cucereşte în cele din urmă pe răuvoitori", spunea Cicero. Cu toate acestea, trebuie să fiţi conştienţi de faptul că acest lucru nu se întâmplă întotdeauna. Dar – indiferent dacă persoana căreia îi arătaţi această bunăvoinţă îşi schimbă sau nu atitudinea faţă de voi – hotărârea de a vă trata semenii cu respect este o răsplată în sine.

„Ne bucurăm de viaţă numai în măsura în care ne punem ideile în slujba umanităţii", spunea Kurt Vonnegut. Alegându-vă o misiune umanitară, nu ostilă umanităţii, veţi clădi un univers de linişte şi armonie. Liniştea este definită ca fiind „o stare sufletească lipsită de agitaţie sau de zbucium" Mintea şi sufletul pot fi „lipsite de agitaţie şi zbucium" dacă întreaga voastră fiinţă emană energie pozitivă, indiferent de situaţia în care vă aflaţi. Astfel, liniştea voastră sufletească nu depinde de locul în care sunteţi, de persoana în compania căreia vă aflaţi sau de evenimentul la care asistaţi – căci ea vă învăluie ca o mantie invizibilă.

BUNĂTATEA STĂRUITOARE

„Niciun gest de bunătate, oricât de mic ar fi, nu se pierde în zadar".

ESOP

Viaţa a considerat că trebuie să mă supună la o încercare ca să se convingă de fermitatea cu care credeam în acest concept al liniştii sufleteşti. Tocmai terminasem un seminar al Artei Conversaţiei Fu, când un domn m-a

abordat, adresându-mi un compliment:

- îmi place povestea asistentei medicale şi a neurochirurgului. Mi-a plăcut chiar mai mult acum decât prima dată când am auzit-o.

- Aţi mai asistat şi la alte seminarii? l-am întrebat eu.

- Nu, răspunse el, am auzit-o luna trecută povestită cuvânt cu cuvânt de altcineva la o conferinţă la care s-a întâmplat să particip. De fapt, prezentarea oratoarei este foarte asemănătoare cu a dumneavoastră. Şi ea ne-a vorbit despre cei Trei R, despre Cuvintele Conflictuale şi cele Conciliante, cât şi despre Strategiile de încheiere a unei Conversaţii.

Vestea aceasta mi-a umplut sufletul de tristeţe. Era vorba de ideile şi poveştile *mele.* Petrecusem foarte mult timp cizelându-le şi modelându-le. Ce *tupeu* avea persoana respectivă să le folosească în public şi să nu-mi recunoască meritul! Supărată, am sunat-o pe o colegă din breasla noastră, a oratorilor, ca să-i cer sfatul.

- Sam, spuse Maggie, trebuie să te hotărăşti ce atitudine adopţi în această privinţă, pentru că lucruri de acest gen se întâmplă foarte des în domeniul nostru. Câte discursuri ţii pe an? continuă ea.

- în jur de 75, am răspuns eu.

- Câţi oameni se află de obicei în public?

- între 30 şi 3.000, am estimat eu.

- Asta înseamnă că cel puţin 25.000 de oameni îţi ascultă discursurile în fiecare an, conchise Maggie. Trebuie să te aştepţi la faptul că unii dintre ei îţi vor adopta strategiile, pretinzând că le aparţin. Poţi să-i vânezi şi să încerci să-i chemi în instanţă sau poţi să le urezi toate cele bune. De ce faci parte din breasla noastră? întrebă Maggie.

- Ca să schimb viaţa cât mai multor oameni cu putinţă, am răspuns eu.

- Atunci, trase ea concluzia, dacă cineva îţi transmite mai departe poveştile, iar oamenii beneficiază de pe urma lor, acest lucru nu vine oare în întâmpinarea dorinţelor tale? Poţi să ţii în continuare la drepturile tale de autor,

dar o să devii paranoică. Îţi vei face mereu griji că cineva din public îţi va fura ideile. De ce nu preferi – în schimb – să fii generoasă cu materialele pe care le propovăduieşti? De ce*nu-i încurajezi* pe oameni să le transmită mai departe? Putem privi acest lucru ca pe o investiţie pe termen lung.

De atunci, am mai avut ocazia să pun în practică sfatul lui Maggie şi s-a dovedit că a avut dreptate. Indiferent de profesia sau domeniul în care lucraţi, vor exista întotdeauna oameni fără scrupule, care vor încerca să vă fure ideile sau munca. Dacă veţi cădea pradă obsesiei legate de acest fapt reprobabil, viaţa va deveni un iad, iar voi veţi pierde un timp preţios, încătuşaţi în hăţişurile justiţiei, ducând lupte inutile pentru stabilirea drepturilor de autor. Urmaţi, aşadar, drumul către Marile înălţimi ale Omenirii, dăruiţi-vă opera necondiţionat, conferiţi-le valoare semenilor voştri şi păstraţi-vă mereu bunăvoinţa faţă de oameni! Căci – aşa cum a spus Maggie – este o investiţie pe termen lung.

TRANSMITEŢI TUTUROR SALUTUL „ALOHA”!

„O inimă iubitoare este adevărata înţelepciune.

CHARLES DICKENS

Hawaienii au un mod unic prin care descriu bunăvoinţa: ei o numesc „aloha”. „Aloha” – salut folosit adesea în Hawaii pentru a sugera o primire călduroasă sau o despărţire amicală – înseamnă de fapt „o grijă permanentă, altruistă şi mărinimoasă pentru binele aproapelui” Aloha reprezintă dragostea necondiţionată. Marie Curie spunea că „nu poţi spera să clădeşti o lume mai bună fără să modelezi indivizii. În acest scop, fiecare dintre noi trebuie să lucreze la propria sa modelare, participând în acelaşi timp la perfecţionarea întregii omeniri, misiunea noastră fiind aceea de a-i ajuta pe cei mai nevoiaşi”.

Mae, o şoferiţă pe autobuz, care s-a autodescris ca fiind „complet terminată”, s-a hotărât să participe la seminariile Artei Conversaţiei Fu, pentru că se temea că nu mai putea să-şi păstreze slujba până la pensionare,

adică încă trei ani.

- Am nevoie de aceste seminarii, mărturisi ea. M-am săturat până peste cap să tot aud că oamenii îmi cer mărunţiş, când scrie clar în maşină că nu dăm rest. Conduc adesea în timpul orelor de vârf, când este un trafic infernal, iar oamenii nu au altceva mai bun de făcut decât să-mi pună o hartă în faţă şi să mă întrebe diverse adrese. Pasagerii nu au voie să se urce în autobuz cu rucsacuri sau cărucioare şi încep să ţipe la mine pentru că nu-i las să se urce în maşină. Adolescenţii vin cu radiouri sau casetofoane cu volumul dat la maxim şi mă provoacă să-i prind şi să le închid „jucăriile” Ce ar trebui să fac? Trăim într-o lume de nebuni.

Spre sfârşitul seminarului, după ce am discutat despre filosofia lui Frankl şi Principiul lui Pygmalion, participanta noastră – supărată pe viaţă – mi-a spus următorul lucru:

— Nu-mi mai amintesc când am abandonat spiritul „aloha”, dar nu-mi place ce am devenit. Am aflat însă acum modalitatea prin care îi voi împiedica pe pasageri să fie nepoliticoşi. Voi înceta să le mai dau *eu* dovezi de nepoliteţe.

Îi sunt recunoscătoare lui Mae pentru gestul ei extraordinar de a-mi trimite ulterior o scrisoare, informându-mă despre progresul pe care l-a înregistrat punând în practică strategiile învăţate la seminariile mele:

„Obişnuiam să mă duc în silă la serviciu. Acum abia aştept să ajung la muncă în fiecare dimineaţă. Am început să port o ghirlandă de flori, pe care o dăruiesc în timpul zilei unei persoane care pare să aibă nevoie de ea. Ieri, am agăţat-o de gâtul unei bătrâne, care călătoreşte mereu singură. Mi-a spus că se simţea «Regina Zilei» şi că nimeni nu-i mai dăruise nimic de ani de zile. Cu o zi înainte, am dăruit-o unui cuplu de japonezi. Aceştia au rugat apoi un alt pasager să le facă o poză cu «şoferiţa prietenoasă». Aceste ghirlande de flori au devenit un simbol pentru mine. Îmi aduc aminte să spun mereu «aloha»… şi – după cum ştiţi – răsplata nu întârzie niciodată să apară”.

Aşa cum a descoperit cu bucurie eroina noastră, cea mai bună modalitate prin care puteţi schimba comportamentul oamenilor faţă de voi este să vă schimbaţi propriul comportament. Faptul că a ales să spună tuturor „Aloha” a îmbogăţit nu numai universul ei, ci şi pe cel al semenilor ei.

CUM PUTEŢI CREA UN UNIVERS DE TANDREŢE?

„Dacă vreţi un lucru de valoare, acţionaţi ca şi când l-aţi avea deja! Puneţi în practică strategiile bazate pe «ca şi când»!”

WILLIAM JAMES

Nu ştiţi cum puteţi să obţineţi această valoare spirituală? Urmaţi sfatul din celebra reclamă la Nike: „Nu sta pe gânduri, treci la acţiune!”

La început, trebuie doar să vă monitorizaţi acţiunile ca să vedeţi dacă sunt „rele sau bune”. Dacă faptele pe care urmează să le faceţi sau cuvintele pe care urmează să le rostiţi nu se bazează pe mărinimie, atunci păstraţi tăcerea pe vecie! Mărinimia este definită ca fiind „nobleţea spiritului, splendoarea sentimentelor şi generozitatea minţii – trăsături care te ajută să străbaţi mările agitate, să domoleşti spiritele răzbunătoare şi să faci sacrificii în scopuri nobile”.

Ce definiţie! Vă rog să o mai citiţi o dată, căci ea este chintesenţa Artei Conversaţiei Fu. Înlocuiţi gândurile egoiste cu o filosofie de viaţă generoasă! Renunţaţi la faptele răzbunătoare, înarmându-vă cu armele mărinimiei! Spuneţi-vă adesea: „Trebuie să fiu bun” sau „îmi voi păstra calmul şi sentimentul de compasiune” Ucideţi sentimentele dispreţuitoare, dornice de răzbunare, învăluindu-vă sufletul în mantia nobleţei sufleteşti!

O profesoară de yoga foloseşte strategiile bazate pe „ca şi când” ca să obţină liniştea sufletească. Întreaga ei fiinţă emite o armonie a spiritului rar întâlnită. Ea spune că şi-a modelat structura sufletească după sensei-ul ei (o profesoară înţeleaptă, „un om care s-a născut înaintea timpului ei”). Ori de câte ori are necazuri, se întreabă cum

ar reacţiona sensei-ul şi procedează aşa cum ar proceda el într-o situaţie similară. A observat că el nu se enervează niciodată; părea să fie mereu învăluit într-un voal nevăzut de armonie şi graţie. Graţia este definită ca fiind „o calitate sau o manifestare de drăgălăşenie, o înclinare spre o bunăvoinţă stăruitoare” Auzise mereu expresia „a ieşi din graţiile cuiva”, astfel că şi-a format o filosofie de viaţă care să o ajute „să intre în graţiile tuturor”.

Modelarea propriei structuri sufleteşti după cea a unui mentor pe care îl admiri foarte mult este o modalitate străveche de a-ţi însuşi un talent sau un har pe care ţi-l doreşti cu tot sufletul. Yogi Berra spunea (aşa cum numai el putea să spună): „Poţi să observi foarte multe lucruri doar urmărindu-le cu privirea”. Puteţi, de asemenea, *învăţa* foarte multe lucruri doar urmărind o persoană care este întruchiparea echilibrului absolut. Care este persoana din viaţa voastră care reuşeşte să-şi păstreze sângele rece într-o situaţie incendiară? Dacă vă confruntaţi cu un moment de criză, adoptaţi felul ei de a fi şi acţionaţi în consecinţă!

CULTIVAŢI-VĂ PROPRIUL „KI”!

„Ce părere aveţi despre civilizaţia occidentală?”

ÎNTREBAREA REPORTERULUI

„Cred că este o idee bună.

RĂSPUNSUL LUI MAHATMA GANDHI

În timpul unui seminar, un inginer luă cuvântul:

— Această idee mi se pare puţin cam modernistă. Nu ne puteţi oferi nişte metode mai practice care să ne ajute să ne păstrăm sângele rece în situaţii de criză?

Bună întrebare! învăţarea practicilor yoga, meditaţia spirituală şi studiul artelor marţiale – precum aikido – sunt modalităţi extraordinare prin care putem obţine pacea sufletească. Mai există însă două strategii care vă pot ajuta să vă păstraţi calmul în momente de haos.

Se spune că „cel mai bun leac pentru un acces de mânie este o plimbare lungă” Dacă vă aflaţi pe punctul de a vă pierde cumpătul şi nu puteţi să faceţi o plimbare lungă, respiraţi adânc! Respiraţia sacadată creează o stare

de spirit confuză, umbrită de panică. Experţii artelor marţiale şi maeştrii yoghini învaţă să respire ritmic şi adânc în aşa fel încât să preia controlul asupra „ki”-ului şi temperamentului lor. Ei ştiu că – în momentul în care nu mai pot respira – starea lor fizică şi spirituală se deteriorează, motiv pentru care îşi vor pierde controlul.

Puteţi învăţa să respiraţi ritmic, făcând o pauză de cinci minute la fiecare respiraţie pentru meditaţie, exerciţiu pe care trebuie să-l practicaţi în fiecare zi. Descoperiţi un loc liniştit şi îndepărtaţi toate lucrurile care v-ar putea distrage atenţia! Concentraţi-vă numai asupra exerciţiului de respiraţie! Când inspiraţi, trageţi oxigen pe nas de patru ori, umplându-vă plămânii! Apoi, aşa cum ne sfătuieşte maestrul în arta aikido – Tohei – „daţi aerul afară în aşa fel încât să simţiţi că atingeţi norii. La început, vi se va părea mai greu, dar – dacă veţi continua să-l exersaţi – veţi ajunge la stadiul în care uitaţi complet de lumea trupului şi pătrundeţi în lumea paşnică a respiraţiei absolute”.

Vă întrebaţi cum vă poate ajuta această metodă să rezolvaţi o situaţie tensionată? Strategia respiraţiei este un instrument ideal care vă ajută să contrabalansaţi reacţia firească de a da bir cu fugiţii. Respiraţia ritmică vă relaxează din punct de vedere fizic (tensiunea şi pulsul scad), dar şi din punct de vedere spiritual (mintea nu vă mai zburdă aiurea, concentrându-se asupra problemei urgente pe care trebuie să o rezolvaţi). Dacă sunteţi sceptici, nu trebuie decât să puneţi în practică acest exerciţiu. Nu aveţi nimic de pierdut, decât teama însăşi.

I DE NT I FICAŢI-VĂ CU PUNCTUL FORTE AL TRUPULUI VOSTRU!

„Liniştea noastră sufletească trebuie să izvorască din interior. Dar ca armonia noastră să fie perfectă nu trebuie să fie nicicând afectată de circumstanţele exterioare. MAHATMA GANDHI

Experţii artelor marţiale ştiu că – dacă ei „sălăşluiesc” în cap – se vor simţi tulburaţi şi instabili.

Dacă reacţionează împinşi numai de creier, atunci când sunt atacaţi, vor fi complet dezechilibraţi – atât fizic, cât şi psihic – şi vor fi vulnerabili în faţa unor forţe mult mai puternice.

Ei învaţă astfel să-şi transfere raţiunea „în abdomen” şi „să gândească cu abdomenul” Din timpuri străvechi, epigastrul sau „punctul forte”, cum mai este cunoscut, a fost considerat leagănul puterii omeneşti. Acest „punct forte” vă asigură echilibrul şi stabilitatea. Poate că toate aceste lucruri vi se par esoterice, dar maeştrii artelor marţiale le practică de mii şi mii de ani şi aceasta este chintesenţa capacităţii lor de a-şi păstra echilibrul şi concentrarea în cele mai cumplite circumstanţe.

Poate că aţi asistat la o demonstraţie de acest gen. Un expert în arte marţiale invită pe scenă alături de el câţiva spectatori şi îi roagă fie să-l ia în braţe, fie să-l arunce de pe scenă. La început, aceasta este o misiune extrem de uşoară, pentru că demonstrantul nu-şi implică „punctul forte” Participanţii îl pot arunca pe instructor foarte uşor de pe scenă doar printr-o simplă îmbrâncitură sau îl pot ridica fără să depună un efort prea mare.

Apoi, maestrul îşi transferă puterea de concentrare în „hara” (un alt termen pentru desemnarea centrului gravitaţional al corpului uman, situat în abdomenul inferior). Poziţia adoptată este imposibil de clintit, încât participanţii din public nu-l mai pot împinge de pe scenă şi nici nu-l mai pot lua în braţe, chiar dacă eforturile pe care le depun sunt maxime.

Nu trebuie să deveniţi experţi în artele marţiale ca să descoperiţi cum să vă identificaţi cu punctul vostru forte. Băieţii mei au învăţat această tehnică în prima lecţie de aikido. Uimiţi de simplitatea conceptului şi plini de admiraţie pentru „ramificaţiile” sale, au exclamat într-un glas: „Funcţionează într-adevăr!” Abia aşteptau s-o pună în practică la şcoală pentru a nu mai fi doborâţi de elevii bătăuşi. Concentrându-se cu atenţie, îi puteau înfrunta cu succes pe copiii mai mari care îi necăjeau cu orice prilej.

De acum încolo, de câte ori destinul vă va pune în

cale o provocare, îmbinaţi actul fizic al respiraţiei cu actul spiritual al concentrării, combinându-le apoi cu hotărârea de a spune tuturor „Aloha” şi veţi vedea că situaţia nu vi se va mai părea atât de dificilă. Conferindu-le oamenilor energie cu tandreţe, indiferent de felul în care vă tratează, vă hotărâţi singuri calea pe care doriţi să o urmaţi în această lume. Căci – aşa cum spunea Thomas Carlyle – „fără tandreţe, nu există bucurie” Hotărârea de a întruchipa energia spirituală a binelui vă va influenţa în mod pozitiv toate acţiunile şi vă va dărui o bucurie neţărmurită.

PLAN DE ACŢIUNE

O doamnă arţăgoasă din clădirea în care locuiţi pare veşnic supărată pe lumea întreagă. Atitudinea ei irascibilă este greu de suportat şi uneori sunteţi gata să vă lăsaţi pradă impulsului – nu tocmai amabil – de a-i spune să mai tacă din gură. O evitaţi de fiecare dată când puteţi, dar se mai întâmplă uneori să vă întâlniţi pe hol sau în lift. Cum trataţi această persoană „răuvoitoare”, ca să folosim termenul lui Cicero?

CUVINTE CONCILIANTE

Preferaţi să o trataţi cu amabilitate, chiar dacă ea nu o împărtăşeşte.

„Îmi păstrez sentimentul de compasiune – indiferent de situaţie.

Stabiliţi un efect pozitiv de bumerang „punându-v-o în locul ei”.

„Cu siguranţă că nu are prieteni, de aceea se simte atât de singură.

Menţineţi universul armoniei şi continuaţi să puneţi în acţiune „ki”-ul pozitiv.

„Îmi voi păstra echilibrul respirând încet şi adânc. Prefer să-i transmit salutul «Aloha».

CUVINTE CONFLICTUALE

Simţiţi numai dispreţ pentru comportamentul ei, lucru evident din felul în care îi vorbiţi.

„Ce vrăjitoare! Ar putea să convingă şi un iepure să muşte”.

Stabiliţi un efect negativ de bumerang, „punând-o la locul ei” fără prea multe menajamente.

f) oamnă, sunteţi cea mai nesuferită persoană pe care am cunoscut-o vreodată. De ce nu vă vedeţi de viaţa dumneavoastră şi nu ne scutiţi de veşnicele dumneavoastră nemulţumiri?”

Răspunsul ei nimereşte ţinta dorită, iritându-vă şi mai tare, motiv pentru care puneţi în acţiune „ki”-ul minus, amplificând şi mai mult ostilitatea dintre voi.

„N-am de gând să stau aici ca să vă ascult debitând prostiile astea. Motivele dumneavoastră de supărare sunt numai problema dumneavoastră.

„OAMENII ARUNCĂ ÎNTOTDEAUNA VINA PE CIRCUMSTANŢELE VIEŢII LOR PENTRU CEEA CE SUNT. EU NU CRED ÎN CIRCUMSTANŢE. OAMENII CARE SE DESCURCĂ ÎN ACEASTĂ LUME SUNT OAMENII CARE CAUTĂ CIRCUMSTANŢELE PE CARE ŞI LE DORESC Şi – DACĂ NU LE GĂSESC – LE INVENTEAZĂ”.

Geoj-jjî Bernard Shaw

— Epilog –

Transformaţi planurile în acţiuni!

Aţi terminat vreodată o carte şi aţi pornit la luptă cu gândul de a schimba lumea, ca două săptămâni mai târziu totul să redevină la fel ca înainte? Mi-aş dori din tot sufletul să nu se întâmple acelaşi lucru şi cu cartea mea.

Seminariile mele poartă titlul de „Planuri de acţiune”, pentru că obiectul educaţiei nu este cunoaşterea, ci acţiunea. Informaţiile nu au nicio putere dacă nu sunt puse în practică.

„Nu ştiu de unde să încep” – vă spuneţi cu siguranţă, nu-i aşa? Starea de confuzie imobilizează. Claritatea duce la acţiune. Scopul acestui ultim capitol este de a vă ajuta să vă identificaţi priorităţile, pentru a le putea transforma în realitate.

I DENTI FIC aţi-vă PRIORITĂŢILE!

„Dacă nu ştiţi de unde să începeţi, atunci nu începeţi!”

GENERALUL GEORGE S. PATTON

Fără îndoială că nu puteţi pune în aplicare toate aceste sfaturi deodată. O modalitate mult mai uşoară ar fi aceea de a selecta două dintre cele mai importante concepte, de a nota metodele prin care doriţi să puneţi aceste planuri în aplicare şi de a le plasa într-un loc cheie în aşa fel încât să nu uitaţi niciodată promisiunea pe care aţi făcut-o, de a adopta metode noi de comunicare.

Căci – aşa cum spunea Henry Ford – „Nimic nu este greu dacă îl împărţi în mai multe bucăţele”. Puteţi obţine centura neagră în Arta Conversaţiei Fu dacă adoptaţi – încetul cu încetul – aceste strategii în viaţa voastră de zi cu zi.

Vă rog să răsfoiţi încă o dată paginile acestei cărţi şi să alegeţi două idei pe care le puteţi aplica în viaţa voastră. Scrieţi motivele pentru care agreaţi ideea respectivă (de exemplu: „Îmi place conceptul de reflectare asupra unei situaţii, pentru că mă ajută să-mi înţeleg mult mai bine copiii”). Dacă aţi citit cartea la bibliotecă, puteţi trage la xerox aceste pagini, pe care ulterior le veţi completa sau puteţi să vă creaţi propriul vostru plan de acţiune în Agenda destinată Artei Conversaţiei Fu.

IDEEA NR. 1

Îmi place pentru că

IDEEA NR. 2

Îmi place pentru că

TRANSFORMAŢI CUNOAŞTEREA ÎN PUTERII

„Cunoaşterea nu este suficientă – trebuie s-o punem în aplicare. Voinţa nu este suficientă – trebuie să trecem la fapte. ***„JOHANN GOETHE***

Scrieţi acum metodele prin care doriţi să puneţi aceste principii în practică! De exemplu: „Voi întreba «Ce vrei să spui cu asta?» în situaţiile în care nu ştiu ce să spun în aşa fel încât să nu rostesc ceva ce mai târziu s-ar putea să regret”. Sau: „În loc să ofer explicaţii inutile, îi voi pune la treabă pe cei Trei R ori de câte ori cineva se plânge de

un anumit lucru”. Sau: „O să-mi formez o filosofie de viaţă de genul: «îmi voi păstra simţul umorului – indiferent de situaţie – în aşa fel încât oamenii nu vor reuşi niciodată să-mi strice ziua.»”.

Nu uitaţi să puneţi la treabă toate pronumele şi adverbele interogative: Cine? Ce? Când? De ce? şi Unde? Cu cât planul vostru de acţiune va fi mai clar, cu atât veţi avea mai multe şanse să-l implementaţi.

PLAN DE ACŢIUNE PENTRU IDEEA NR. 1 Am de gând să

PLAN DE ACŢIUNE PENTRU IDEEA NR. 2: Am de gând să

NU VĂ LĂSAŢI DOBORÂŢI DE PESIMISM!

„Nimic nu este imposibil pentru o voinţă de fier”.

CRONICILE DINASTIEI HAN

Conştiinţa vă spune, probabil: „Nu sunt sigur că pot să-mi schimb obiceiurile” Helen Keller a învăţat din experienţă că „putem face tot ce vrem atâta timp cât rămânem credincioşi dorinţei noastre”.

În timpul unuia dintre seminariile noastre, când tocmai terminasem de discutat despre Cuvintele Conflictuale şi Cuvintele Conciliante, un bărbat ridică mâna şi ne spuse:

— Folosesc tot timpul aceste „Cuvinte Conflictuale”! Le-am folosit pe toate într-o *singură frază* chiar în dimineaţa asta! I-am spus inginerului şef – îşi continuă el explicaţiile – că trebuie să facă ore suplimentare în acest weekend ca să rezolve anumite probleme tehnice. Mi-a spus că nu putea să facă acest lucru, pentru că părinţii lui veneau în vizită şi îşi făcuse planuri pentru acest sfârşit de săptămână. „Îmi pare rău că ai o *problemă* în acest sens” – i-am spus eu – „*dar* va trebui să faci tot ce-ţi stă în putinţă s-o rezolvi, pentru că eşti singurul care cunoaşte sistemul de operare. *Ar fi trebuit* să-mi spui mai devreme că nu poţi veni la serviciu. *Nu pot* să te ajut cu *nimic* şi nici *nu* pot să apelez la altcineva, pentru că nimeni nu cunoaşte atât de bine sistemul ca tine”.

Făcu o pauză, dând din cap cu regret, apoi continuă:

— Ce trebuie să fac – să-mi scriu toate aceste cuvinte în palmă? Nu pot să ţin minte toate aceste imperative pozitive şi negative.

Are dreptate: nu poţi să schimbi deodată anumite obiceiuri adânc înrădăcinate. I-am întrebat atunci pe participanţi dacă erau dispuşi să încerce următorul procedeu – alcătuit din trei etape – pentru a dobândi talente şi obiceiuri noi. Dacă sunteţi – la rândul vostru – dispuşi să vă rezervaţi treizeci de secunde din timpul vostru preţios ca să faceţi următorul exerciţiu, veţi descoperi că puteţi înlătura din calea voastră orice urmă de scepticism.

CEI TREI „A” NECESARI DOBÂNDIRII UNOR TALENTE NOI

„Dacă la început nu reuşiţi, nu vă consideraţi mediocri!”

AUTOR ANONIM

Scrieţi cu mâna – cât mai citeţ posibil – propoziţia: „Sunt expert în Arta Conversaţiei Fu”! (în cazul în care citiţi cartea la bibliotecă, scrieţi propoziţia pe o altă bucată de hârtie!).

Acum scrieţi aceeaşi propoziţie cu cealaltă mână!

Cum vi se pare să scrieţi cu cealaltă mână? Cum arată pe hârtie această a doua propoziţie? Cei mai mulţi oameni recunosc faptul că nu este comod să scrii cu mâna pe care nu o foloseşti de obicei pentru această activitate. În plus, necesită şi mai mult timp şi efort.

Care este rostul acestui exerciţiu? Sunteţi de acord că scrisul de mână este un meşteşug? Dar tenisul? Sau folosirea computerului? Fireşte, toate sunt nişte arte care trebuie învăţate pas cu pas. În acest proces de învăţare, oamenii trec prin trei etape. În timp ce scrieţi cea de a doua propoziţie cu mâna cealaltă, experimentaţi prima etapă din procedeul de adoptare a unor obiceiuri şi talente noi. Interesant este faptul că toate cele trei etape încep cu litera A.

A = Analfabet. Ori de câte ori încercaţi să faceţi ceva cu totul nou sau complet diferit de activităţile voastre

obişnuite, nu vă iese bine de la bun început. Vă amintiţi când aţi condus pentru prima dată maşina, folosind schimbătorul de viteze? Aţi pornit-o corect din start sau v-aţi poticnit de mai multe ori până să porniţi la drum? în loc să renunţaţi s-o mai conduceţi, împinşi de frustrare („Nu mai pun niciodată mâna pe volan”), v-aţi consolat cu ideea că este de aşteptat să daţi greş („Fireşte că n-am condus bine. N-am mai condus niciodată până acum.”)

Aţi vrut să vă perfecţionaţi în acest domeniu, de aceea aţi continuat să exersaţi, lucru care v-a „catapultat” spre următoarea etapă a procesului de învăţare.

A = Aplicare. În acest stadiu, puneţi în aplicare tehnicile pe care le-aţi învăţat, obţinând rezultate mult mai bune. Ştiţi când trebuie să apăsaţi pedala de frâne sau pedala de acceleraţie, dar şi ambreiajul sau schimbătorul de viteze. Puteţi acum să treceţi printr-o intersecţie sau să cotiţi la dreapta sau la stânga fără să provocaţi accidente. Vreţi să deveniţi însă un şofer desăvârşit, de aceea, continuaţi orele de şoferie.

A = Automatism. În acest stadiu, nici nu mai este nevoie să vă gândiţi ce faceţi, pentru că şofatul a devenit pentru voi o activitate automată. Sunteţi acum un şofer redutabil, care trece de la Punctul A la Punctul B cu foarte multă uşurinţă – discutând sau ascultând radioul, fără să vă gândiţi niciun moment la ceea ce faceţi. Lucrurile fundamentale din arta şofatului le executaţi acum mecanic, dar eficient.

STĂRUINŢA ŞI RĂBDAREA DAU ÎN FINAL ROADELE SCONTATE

AUTOR ANONIM

„Eşecul este calea lipsei de stăruinţă.

Vă întrebaţi probabil ce legătură au toate acestea cu Arta Conversaţiei Fu. Nu credeţi că şi această artă trebuie învăţată? Şi pentru asta aveţi nevoie de timp. La început, s-ar putea să vi se pară incomod să folosiţi conjuncţia *„şi”* în locul lui *„dar”* S-ar putea să nu vi se pară prea uşor să daţi glas dorinţelor şi speranţelor voastre, pentru că v-aţi

obişnuit ca oamenii să nu vă ia în seamă. S-ar putea să vă pierdeţi adesea cumpătul şi să uitaţi că trebuie să vă păstraţi mereu sentimentul compasiunii. Dar asta nu înseamnă că aţi dat greş. Nu înseamnă că strategiile Artei Conversaţiei Fu nu funcţionează sau că nu le puteţi învăţa. Înseamnă doar că că vă aflaţi în primele etape de înlocuire a vechilor obiceiuri cu altele noi.

„Uneori câştigaţi, alteori pierdeţi, iar câteodată renunţaţi la luptă”, spune Satchel Paige. Nu renunţaţi însă la luptă în primele etape de iniţiere, când obţineţi rezultate departe de a fi perfecte! Perseveraţi! Aveţi răbdare cu voi înşivă şi jfiineţi mereu în aplicare strategiile pe care le veţi învăţa din această carte! Veţi descoperi că veţi deveni din ce în ce mai încrezători în forţele proprii atunci când va trebui să vă confruntaţi cu oameni dificili. Veţi ajunge în stadiul în care metodele Artei Conversaţiei Fu se vor declanşa automat în mintea voastră, ajutându-vă să faceţi faţă situaţiilor tensionate.

ARTA CONVERSAŢIEI FU ESTE UN PRODUS DERIVAT

„Fericirea nu este un scop în sine. Este un produs derivat”.

ELEANOR ROOSEVELT

Arta Conversaţiei Fu nu este un scop în sine, este un produs derivat din aplicarea ideilor acestei cărţi. Îmi dau foarte bine seama că nu este uşor să vă însuşiţi toate aceste concepte, aşa că am născocit un acronim ca să vă ajut să vă amintiţi mereu opt principii vitale prin intermediul cărora veţi putea transforma situaţiile conflictuale în situaţii conciliante.

T = Tehnica terapeutului

O = 0 minte ageră N = Necesităţi şi dorinţe

G = Gâlceavă încheiată cu amabilitate

Reflectaţi, nu combateţi! Ascultaţi, nu ţineţi prelegeri!

Oferiţi-le oamenilor a doua şansă!

Cântăriţi bine lucrurile în balanţă şi spuneţi „Nu” dacă este cazul!

Puneţi capăt conflictelor, spunând: „Să încetăm imediat cearta!”

Transformaţi mânia în empatie, spunând: „Cum m-aş simţi dacă aş fi în locul lor?”

Nu oferiţi explicaţii, ci puneţi-i la treabă pe cei Trei R!

Transformaţi resentimentele în prietenie cu ajutorul Cuvintelor Conciliante!

Păstraţi-vă mereu o perspectivă optimistă asupra vieţii – indiferent de situaţie!

U = Utilizaţi propria voastră filosofie de viaţă!

E = Evitaţi să vă mai plângeţi tot timpul!

F = Formulări şi cuvinte prietenoase

U = Umanitarism

REŢETELE NU DAU VIAŢĂ PRĂJITURILOR

„Nu mai ezitaţi nicio clipă să vă schimbaţi viaţa şi faceţi acest lucru cu ostentaţie! „WILLIAM JAMES

Acest manual de reţete destinate rezolvării diverselor conflicte va da roadele scontate numai dacă veţi dori din suflet acest lucru. „Slăbiciunea noastră cea mai mare constă în ideea renunţării” – spune Thomas Edison. „Cel mai sigur drum spre succes este să mai încercăm o dată”. Sper că veţi încerca să-i dezarmaţi cu multă diplomaţie pe oamenii înzestraţi cu un comportament dificil şi că nu veţi renunţa niciodată la promisiunea de a le dărui energie cu tandreţe.

„Numai cunoaşterea singură nu este suficientă” – spune Adlai Stevenson. „Trebuie condimentată cu mărinimie înainte de a deveni înţelepciune”. Acelaşi lucru îl spunea şi John Ruskin: „Când dragostea şi talentul se îngemănează, va lua naştere o capodoperă”.

Sper că veţi pune în practică în fiecare zi strategiile Artei Conversaţiei Fu, pe care le veţi „condimenta” cu dragoste şi mărinimie. Dacă veţi face acest lucru, veţi deveni regii neîncoronaţi ai păcii şi armoniei sufleteşti.

Editori:

Dr. M.C. Popescu-Drânda Dr. Cristian Cârstoiu

Director executiv: George Stanca ***Redactor***: Ana-

Maria Murariu ***Traducere***: Iris-Manuela Anghel-Gâtlan ***Prepress***: AM ALTE A Tehno Plus ***Tehnoredactare***: Petronella Andrei ***Coperta***: Cristian Furdui ***Distribuţie***: Mihaela Stanca, Alexandru Radu

Web-Site: **www.amaltea.ro**

E-mail: infoamaltea.ro

Tipărit la Tipografia Shik & Stefan SRL

Telefon: 021.450.25.32 / 0756.196.191 E-mail: editura shik@@yahoo.com